

Aanbesteding: Cloud telefonie
Aanbestedende Dienst: Baanbrekers
Referentie: 2022-003

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 6.1 Het bellen naar eigen (vaste en mobiele) nummers is zonder gebruikerskosten voor Opdrachtgever.

Vraag:

Vraag: Gevraagd wordt dat er geen kosten worden verrekend tussen eigen vaste en mobiele nummer. Aangezien de mobiele nummers niet worden geleverd door de opdrachtnemer, is hier geen kosteloze koppeling tussen de vaste nummer (sip) en de mobiele nummers. Hoe verwacht de opdrachtgever dat deze zonder gebruikskosten zijn?

Antwoord:

De kosten hiervoor mogen op basis van een vast bedrag per maand worden verrekend.

Beantwoord op: 06-10-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 10.2 pag 12 Activeren van nieuwe aansluitingen op een niet geactiveerde simkaart; • activeren en blokkeren van specifieke diensten (zoals in- en uitschakelen van sim kaarten en beperken van buitenlandse nummers);

Vraag:

Aangezien de inschrijver niet de leverancier is van de mobiele telecommunicatiedienst (T-Mobile). Welke mogelijkheden zijn er dan voor de inschrijver om simkaarten te activeren en eventueel te beperken?

Antwoord:

De opdrachtnemer krijgt toegang tot het portaal van Baanbrekers.

Beantwoord op: 05-10-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
3 6.1 pag 6 Het bellen naar eigen (vaste en mobiele) nummers is zonder gebruikerskosten voor Opdrachtgever.

Vraag:

Gevraagd wordt dat er geen kosten worden verrekend tussen eigen vaste en mobiele nummer. Aangezien de mobiele nummers niet worden geleverd door de opdrachtnemer, is hier geen kosteloze koppeling tussen de vaste nummer (sip) en de mobiele nummers.

Vraag: Is de aanbestedende dienst bereid deze eis te laten vervallen? Zodra antwoord 'nee' is, is de aanbestedende dienst dan bereid de belkosten via een flat-fee vergoeding af te kopen en inzage te geven in de bel gegevens. (CDR)

Antwoord:

Antwoord op:

Vraag 1: nee

Vraag 2: ja

Beantwoord op: 06-10-2022

Label: Contract

Ref.nr.

4

Onderwerp:

7.3 pag 10 Opdrachtnemer realiseert een vast-mobiel integratie waarbij het nummerplan van Opdrachtgever is geïntegreerd in de mobiele telecommunicatiedienst van de huidige leverancier T-Mobile.

Vraag:

Vraag: De mobiele abonnementen zijn buiten scope van deze opdracht maar in het document 'Bestek Cloud telefonie Baanbrekers' par 2.4 wordt binnen scope opgenomen 'overal en altijd bereikbaar mobiel en vast' Is de aanbestedende dienst bereid de scope aan te passen. De opdrachtnemer is niet de leverancier/beheerder van de mobiele abonnementen en kan hierdoor geen garanties afgeven.

Antwoord:

Niet akkoord.

Beantwoord op: 05-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

5

Onderwerp:

8.5: pag 9 Het instellen van de groepslidmaatschappen kan met behulp van de app die ook voor zakelijk gebruik beschikbaar is

Vraag:

Vraag: Gaat de aanbestede dienst akkoord voor het activeren en deactiveren van nummerweergave (groepsnummer, doorkiesnummer, hoofdnummer) in /uit schakelen van hunt-groups doormiddel van het aanroepen van

functiecodes in de app.

Antwoord:

Niet akkoord.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

6

Onderwerp:

10.2 pag 12 Activeren van nieuwe aansluitingen op een niet geactiveerde simkaart; • activeren en blokkeren van specifieke diensten (zoals in- en uitschakelen van sim kaarten en beperken van buitenlandse nummers);

Vraag:

Vraag: Is de aanbestedende dienst bereid deze eis te laten vervallen aangezien de opdrachtnemer niet de leverancier is van de mobiele abonnementen van T-Mobile

Antwoord:

De opdrachtnemer krijgt toegang tot het portaal van Baanbrekers.

Beantwoord op: 05-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Vraag 1 en 2 zijn dubbel ingevoerd en deze zijn helaas niet te verwijderen of aan te passen.

Vraag:

Graag vraag 1 en 2 verwijderen.

Antwoord:

De dubbele vragen zijn allen gelijk beantwoord door Opdrachtgever.

Beantwoord op: 06-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden Baanbrekers, art. B 10

Vraag:

Inschrijver verzoekt aan te sluiten bij de bepaling in de overeenkomst en dit artikel buiten toepassing te verklaren. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Artikel B.10.1 en B.10.3 komen te vervallen. Artikel B.10.2 blijft gehandhaafd.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden Baanbrekers, art. B 9.1

Vraag:

Inschrijver verzoekt om dit artikel B 9.1 aan te passen naar het voorgestelde bij artikel 24.4 concept raamovereenkomst). Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?

Antwoord:

Akkoord. Artikel B.9.1 komt te vervallen. Artikel 24 in overeenkomst blijft gehandhaaft.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden Baanbrekers, art. B 5.4

Vraag:

Inschrijver is van mening dat er bij niet nakoming van de geheimhoudingsverplichting voldoende mogelijkheden zijn voor Opdrachtgever op grond van de overeenkomst en de wet om de overeenkomst te ontbinden en schade te vorderen. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever om dit extra artikel buiten toepassing te verklaren dan wel te motiveren waarom het artikel van toepassing moet blijven.

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Concept raamovereenkomst, art. 24.4

Vraag:

Is Opdrachtgever bereid om de volgende omstandigheden als overmacht aan

te merken:

“Van overmacht is onder meer sprake indien Opdrachtnemer 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.”

Stemt Opdrachtgever hiermee in?

Antwoord:

Niet akkoord. Overmacht in deze dient men uit te leggen als een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst die niet aan opdrachtnemer is toe te rekenen.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Concept raamovereenkomst, art. 24

Vraag:

Inschrijver acht het redelijk dat de maximale schadevergoedingsverplichting en vrijwaringsverplichtingen in redelijke verhouding staat tot de waarde van de gevraagde dienstverlening. Inschrijver stelt dan ook voor om de aansprakelijkheid te beperken tot een bedrag per gebeurtenis en per kalenderjaar dat in verhouding staat tot de waarde van de dienstverlening, zodat Inschrijver de potentiële risico's beter kan inschatten en verzekeren. Inschrijver acht het bovendien om verzekeringstechnische en bedrijfseconomisch redenen redelijk en gangbaar om het bestaan van een aanspraak in tijd te beperken. Tenslotte acht Inschrijver het wenselijk dat het begrip “schade” verder wordt afgebakend en wordt beperkt tot directe schade. Niet alle soorten van schade dienen voor vergoeding in aanmerking te komen, indien bijvoorbeeld het verband met de dienstverlening te ver verwijderd is.

Inschrijver stelt dan ook voor om artikel 24 als volgt aan te passen:

“Indien Opdrachtnemer tekortschiet in de nakoming van een verplichting jegens Opdrachtgever en Opdrachtgever lijdt daarvoor directe schade, dan is Opdrachtnemer aansprakelijk voor vergoeding van deze schade, voor zover deze aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot een bedrag van 50% van de jaarlijkse contractwaarde per gebeurtenis, met een maximum van 100% van de jaarlijkse contractwaarde per kalenderjaar. Een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. Schade dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes (6) maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk aan Opdrachtnemer te zijn gemeld, bij gebreke waarvan de schade niet voor vergoeding in aanmerking komt. 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 Opdrachtgever 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.
Stemt Opdrachtgever hiermee in?

Antwoord:

Akkoord voor toelichting indirecte schade. Niet akkoord voor beperking van het bedrag aansprakelijkheid. Artikel 24 in overeenkomst wordt verder niet aangepast.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Concept raamovereenkomst, art. 25.6

Vraag:

Het overdragen van verplichtingen uit deze Overeenkomst hoeft geen invloed op de uitvoering van de Overeenkomst te hebben. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever derhalve om toe te voegen dat Opdrachtgever alleen dan gerechtigd is om de toestemming te weigeren indien Opdrachtnemer haar verplichtingen uit de Overeenkomst niet meer kan nakomen na overdracht. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze toevoeging?

Antwoord:

Niet akkoord.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Concept raamovereenkomst, art. 4.2

Vraag:

Inschrijver wenst aansluiting te zoeken bij het regime van artikel 6:265 BW voor dit onderwerp, zoals dit is geregeld in artikel 4.3 lid 6 van de overeenkomst.. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen? Zo nee, kan Opdrachtgever bevestigen dat het voldoen aan “ wettelijke vereisten” in 4.2 ziet op het hebben van een telecom licentie? Inschrijver kan het artikel niet anders uitleggen, maar zou hier gezien de mogelijke implicaties wel graag

bevestiging van krijgen.

Antwoord:

Akkoord. Wettelijke vereisten dient men uit te leggen als het hebben van een telecom licentie.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Concept raamovereenkomst, art. 2.2

Vraag:

Inschrijver verzoekt de inkoopvoorwaarden als losse bijlage (nummer 6) in de rangorde op te nemen ipv de samenvoeging bij de overeenkomst. Zodat er geen onduidelijkheden bestaan. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Concept raamovereenkomst, art. 2.2.1 en 32.4

Vraag:

Inschrijver verzoekt om deze artikelen te schrappen zodat er geen onduidelijkheid kan bestaan over wat hogere eisen zijn. De rangorde zoals opgenomen in de Overeenkomst (artikel 2.2) dient leidend te zijn. Is Opdrachtgever het daarmee eens?

Antwoord:

Niet akkoord. Artikel 2.2.1. is duidelijk en artikel 32.4 is niet bekend.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Bijlage 9, 8 Beheer incident management - minimale eisen

Vraag:

Vraag: Inschrijver hanteert een soortgelijk prioriteitenstelling, alleen stelt Inschrijver de volgende reactietijden voor, voor prio 3 <3 uur en voor prio 4

< 8 uur. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Bijlage 7 Dienstverleningsplan

Vraag:

Inschrijver verzoekt het aantal pagina's te verruimen met 20 pagina's voor de gevraagde onderdelen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Bijlage 9, 14.3 Budgethouder

Vraag:

Vraag: wat wordt hiermee bedoeld? Wat is het verschil tussen budgethouder en kosten allocatie?

Antwoord:

Een budgethouder gaat over meerdere kostenplaatsen.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Bijlage 9, 14.2 Overige financiële condities

Vraag:

"Er worden geen overige kosten in rekening gebracht -> "

Vraag: Dit is alleen van toepassing indien het in de uitvraag niet is uitgevraagd. Bijvoorbeeld Inschrijver verwacht dat opdrachtgever een deugdelijke internetverbinding heeft voor de gevraagde dienstverlening. Wordt er iets anders gevraagd dan de gevraagde dienstverlening, dan heeft Inschrijver het recht om op basis van calculatie overige kosten in rekening te

brenge. Is dit akkoord?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Bijlage 9, 9. Opleiding en instructie

Vraag:

"Opdrachtnemer verzorgt bij de implementatie voor opleiding en instructie aan de verschillende gebruikers van Opdrachtgever, zoals: • opleiding en instructie voor ICT afdeling; • opleiding en instructie voor standaard gebruikers; • opleiding en instructie voor gebruikers van receptiefuncties. "

Vraag: Inschrijver stelt voor dat de hoofdgebruiker en beheerders worden getraind. En dat zij aan de hand van train de trainer de overige gebruikers gaan trainen. Inschrijver heeft interactieve demo filmpjes beschikbaar voor ondersteuning. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Bijlage 9, 4. Bereikbaarheidsdienst

Vraag:

"huntgroepen – langste inactief (gebruiker die het langste geen oproep heeft ontvangen). "

Vraag: De optie langste inactief, is geen optie in de geboden oplossing. Inschrijver verzoekt dit onderdeel te schrappen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Bijlage 9, 3. Vast-mobiel integratie

Vraag:

"De medewerker of groep medewerkers kan zelf kiezen welk nummer hij meestuurt naar degene die hij belt (mobiel of vast) en kan de eigen doorschakeling regelen tussen vast en mobiel via een app."

Vraag: kan deze eis komen te vervallen is bij Cloud Telefonie niet van toepassing

Antwoord:

Niet akkoord.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
24

Onderwerp:

Bijlage 9, 2. Vaste telefonie - CRM systeem

Vraag:

Vraag: Welk CRM systeem gebruikt opdrachtgever? In het programma van eisen staat Suite (Centric)?

Vraag: Is dit een Cloud based CRM pakket?

Vraag: Is er een REST API beschikbaar om contactgegevens op te halen en is er documentatie over deze API beschikbaar?

Antwoord:

Vraag 1: Dit is een specifieke IAAS oplossing voor uitkeringen.

Vraag 2: Er is geen Api beschikbaar, we hebben wel direct database toegang op of basis een stuff koppeling.

Beantwoord op: 05-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
25

Onderwerp:

Bijlage 9, 2. Vaste telefonie

Vraag:

"Opdrachtnemer maakt het mogelijk (bijv. in geval van een crisis) alle medewerkers onderdeel te maken van de crisisorganisatie doordat het mogelijk is om hen te laten inbellen (aanmelden voor een groep: de medewerker meldt zich met zijn nummer aan bij een groep, die is voorzien van een in-/extern nummer, waardoor hij meedraait in die groep die bijvoorbeeld vragen/verzoeken van de klant behandelt) op specifieke telefoonnummers."

Vraag: Is gevraagde noodzakelijk voor alle medewerkers?

Vraag: Gaat u ermee akkoord dat een beheerder alleen de gebruikers in een groep kan toevoegen?

Antwoord:

Nee, gevraagde is niet noodzakelijk voor alle medewerkers.

Akkoord dat alleen een beheerder de gebruikers in een groep kan toevoegen.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Concept raamovereenkomst, art. 4.4

Vraag:

Kunt u verduidelijken om welke kosten het in dit geval gaat? De kosten die voortvloeien uit het achterwege blijven van het plegen van overleg?

Antwoord:

De kosten betreffen hier de kosten die voortkomen uit de ernstige toerekenbare tekortkoming.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Bestek 2.8 Ontbindingsgronden

Vraag:

De regeling voor ontbinding staat in de overeenkomst. Kunt u bevestigen dat de daarvan afwijkende regeling onder 2.8 van het bestek niet van toepassing is?

Antwoord:

Akkoord. Artikel 2.8 komt te vervallen.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden Baanbrekers, art. F 1.7

Vraag:

Het is niet redelijk als Opdrachtgever eenzijdig de voorwaarden zou kunnen wijzigen. Inschrijver verzoekt om deze bepaling zodanig te wijzigen dat Partijen dit in goed overleg en met wederzijdse overeenstemming zullen afspreken. Is dat akkoord?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden Baanbrekers, art. E 2

Vraag:

Inschrijver is van mening dat indien de zeggenschap van Inschrijver bij een ander komt te rusten dan ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst, dit alleen een ontbindingsgrond kan opleveren wanneer de continuïteit van de dienstverlening aantoonbaar in het geding zou komen. Gaat u er mee akkoord om deze nuancering te te voegen?

Antwoord:

Niet akkoord. Artikel E.2 blijft gehandhaafd.

Beantwoord op: 05-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden Baanbrekers, art. E 1

Vraag:

Inschrijver is van mening dat partijen een overeenkomst voor bepaalde duur aangaan die niet tussentijds opzegbaar is (behoudens de ontbindingsgronden zoals beschreven). Dit artikel lijkt een tussentijds opzegrecht te introduceren. Kunt u bevestigen dat het artikel geen tussentijds opzegrecht creeert?

Antwoord:

Dit artikel creëert inderdaad een tussentijds opzegrecht. Hierdoor laat Opdrachtgever artikel E.1 vervallen waardoor er geen tussentijds opzegrecht mogelijk is.

Beantwoord op: 06-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden Baanbrekers, art. C 2.6

Vraag:

Inschrijver begrijpt dat Opdrachtgever een recht tot opschorting van haar betalingen wenst. Inschrijver is van mening dat een dergelijk recht wel verband moet houden met dat deel van de verbintenissen die door Inschrijver niet (geheel) of niet behoorlijk zou zijn nagekomen. Inschrijver stelt dan ook de volgende tekst voor: "Indien Inschrijver zijn verbintenissen voortvloeiend uit de Overeenkomst niet (geheel) of niet behoorlijk is nagekomen of na kan komen, is Baanbrekers gerechtigd de betalingen ten aanzien van die specifieke verbintenis(sen) op te schorten."

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op:

05-10-2022

Label:

Juridisch

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden Baanbrekers, art. B 11

Vraag:

Inschrijver kan een certificaat van verzekering overleggen. Kunt u daarmee akkoord gaan?

Het is voor Inschrijver ondoenlijk om voor een wijziging van haar verzekeringen vooraf toestemming van klanten te vragen. Inschrijver is van mening dat de verplichting om adequaat verzekerd te blijven zou moeten volstaan. Gaat u daarmee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Zie nuance in artikel B.11.2

Beantwoord op:

05-10-2022

Label:

Juridisch

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden Baanbrekers, art. B 6.1 en 6.2

Vraag:

Is Opdrachtgever het ermee eens om B6 in zijn geheel buiten toepassing te verklaren? De aard van de dienstverlening van Inschrijver strekt immers niet tot enige overdracht van IE rechten aan Opdrachtgever. Indien Inschrijver hardware/software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt

Opdrachtgever slechts een gebruiksrecht.

Ter vervanging kunnen Partijen de volgende bepaling in de Overeenkomst opnemen:

“Alle Intellectuele Eigendomsrechten ter zake van goederen (waaronder in dit verband in elk geval begrepen producten, diensten en software, alles in de ruimste zin van het woord) die een Partij in het kader van een Overeenkomst aanwendt, blijven berusten bij die Partij of bij degene van wie die Partij de gebruiksrechten hierop heeft verkregen. Een Overeenkomst impliceert niet dat enig Intellectueel Eigendomsrecht wordt overgedragen of een licentie of ander recht op enig Intellectueel Eigendomsrecht wordt gegeven of verkregen, tenzij zulks uitdrukkelijk schriftelijk wordt overeengekomen.”

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Niet akkoord. Bovenstaande bepaling inzake Intellectuele Eigendomsrechten komt in de plaats van artikel B.6.1 tot en met B.6.5. Artikel B.6.6 tot en met B.6.8 blijven gehandhaafd.

Beantwoord op: 05-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden Baanbrekers, art. B 5.3

Vraag:

Inschrijver verzoekt om de geheimhoudingsplicht te maximeren tot twee jaar na looptijd van de Overeenkomst. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Niet akkoord.

Beantwoord op: 05-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden Baanbrekers, art. B 1.9

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat de vrijwaring uitsluitend geldt voor zover het aan Inschrijver toe te rekenen is dat de boete is opgelegd en dat daarop de voorgestelde maximale schadevergoedingsverplichting van toepassing is?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 05-10-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Algemene inkoopvoorwaarden Baanbrekers, art. B 1.6

Vraag:

Het is voor Inschrijver niet werkbaar om steeds toestemming aan Opdrachtgever te vragen voor de inschakeling van een derde, 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 B1.6 buiten toepassing te verklaren?

Antwoord:
Akkoord.

Beantwoord op: 05-10-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Algemene inkoopvoorwaarden Baanbrekers, art. B 1.2

Vraag:

Inschrijver verzoekt om de bepaling dat termijnen altijd fatale termijnen zijn te schrappen. Inschrijver verzoekt het om te draaien, namelijk dat termijnen alleen fataal zijn als deze als zodanig uitdrukkelijk zijn benoemd in de onderhavige overeenkomst.
Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?

Antwoord:
Niet akkoord.

Beantwoord op: 05-10-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
38

Onderwerp:
Concept raamovereenkomst, art. 17.1

Vraag:

Inschrijver acht het wenselijk om van tevoren te bepalen wat de scope zal

zijn van een dergelijke controle. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever derhalve om toe te voegen dat een controle kan plaatsvinden na onderling overleg met Inschrijver en maximaal 1 keer per jaar. Is Opdrachtgever daarmee akkoord?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 05-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

39

Onderwerp:

SROI - Bestek Cloud telefonie, hoofdstuk 6.3 pagina 22

Vraag:

Opdrachtnemer spant zich regelmatig in om via SROI personen met een afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten of op te leiden. Binnen de huidige opdracht(waarde) vraagt opdrachtnemer zich af welke SROI-eis er gesteld worden. Meestal ziet opdrachtnemer deze als percentage van de aanneemsom. Kan opdrachtgever de eisen verduidelijken?

Opdrachtnemer vraagt hierbij aan opdrachtgever rekening te houden met de waarde van arbeid welke procentueel erg laag is (de abonnementskosten over de contractperiode vertegenwoordigen een veel hogere waarde dan de post arbeid) en daarop een percentage te baseren.

Extra toelichting:

De door opdrachtnemer te leveren arbeid is allereerst beperkt in omvang, zeer specifiek qua benodigde kennis (gecertificeerde engineers) en wordt grotendeels remote (in de cloud) uitgevoerd. Dit betekent dat het vooral vanuit praktisch oogpunt lastig wordt om een deel van de opdracht als SROI in te vullen.

De vraag vanuit opdrachtgever om kandidaten door opdrachtnemer te begeleiden en op te leiden met als doelstelling deze bij opdrachtnemer in te zetten en tevens de SROI een lokale invulling in de omgeving van de opdrachtgever en gerelateerd aan de opdracht te geven, is vrijwel onuitvoerbaar.

Antwoord:

Inschrijvers mogen creatief zijn bij invulling SROI.

Een voorbeeld zou kunnen zijn: het aanbieden van trainingen voor onze doelgroep.

Beantwoord op: 05-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Mobiele App - Bijlage 9 PvE hoofdstuk 3 pagina 7

Vraag:

Opdrachtgever geeft aan dat de smartphone applicatie wordt gebruikt om o. a. nummerweergave te configureren en andere functionaliteiten te activeren /deactiveren, waaruit opdrachtnemer zou kunnen afleiden dat deze App niet gebruikt wordt om mee te bellen, maar dat dit via de native dailer gedaan wordt. Is dat correct?

Antwoord:

Dit is correct.

Beantwoord op: 05-10-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

41

Onderwerp:

Vast-Mobiel - Bijlage 9 PvE hoofdstuk 3 pagina 7

Vraag:

Opdrachtgever vereist: “Opdrachtnemer realiseert een vast-mobiel integratie waarbij het nummerplan van Opdrachtgever is geïntegreerd in de mobiele telecommunicatiedienst van de huidige leverancier T-Mobile”. Deze eis beperkt de oplossing tot een cloudoplossing die vast-mobiel integratie op 06-nummer niveau met T-Mobile kan realiseren. Realiseert opdrachtgever zich dat zij hierdoor provider gebonden is en blijft?

Antwoord:

Dit is correct.

Beantwoord op: 05-10-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

42

Onderwerp:

Profielen - Bestek Cloud telefonie, hoofdstuk 6.1 pagina 21 en PVE hoofdstuk 3 pagina 7

Vraag:

In alle profielen wordt gesproken over het bereikbaar zijn op het mobiele nummer. Bedoelt opdrachtgever hier het T-Mobile 06 nummer? De gebruiker wordt dan dus op de native dialer van de mobiele telefoon gebeld en moet dan op de native dailer de bij de profielen gevraagde functionaliteit hebben (minimaal doorschakelen en conferentie)? En dit moet op zowel iOS als Android beschikbaar zijn? Klopt deze interpretatie?

Antwoord:

Ja, deze interpretatie klopt.

Beantwoord op: 05-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Integratie - Bijlage 9 PvE hoofdstuk 2 pagina 5

Vraag:

Opdrachtgever geeft aan dat de “aangeboden telefooncentrale voorziet in integratie met externe applicaties t.b.v. eindgebruikers, waaronder minimaal: Suite (Centric), Office 365, Outlook en Teams”. Voor O365, Outlook en Teams wordt (hoewel heel summier) omschreven wat de verwachting is van de integratie. Kan opdrachtgever ook omschrijven wat de verwachting is m.b. t. Suite?

Antwoord:

We zouden indien mogelijk een koppeling willen realiseren met Suite om b.v direct de klantgegevens te openen op basis van het nummer.

Beantwoord op: 06-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

44

Onderwerp:

SLA - Bijlage 9 PvE hoofdstuk 1 pagina 4

Vraag:

Met “zoals omschreven in de Service Level Agreement 24x7” bedoelt opdrachtgever de SLA eisen zoals in PvE hoofdstuk 8 van de inschrijver? Of mist er een document waarin opdrachtgever de vereiste SLA omschrijft?

Antwoord:

Ja, hier wordt het SLA zoals omschreven in hoofdstuk 8 van PvE mee bedoeld.

Beantwoord op: 05-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Suite Centric

Vraag:

Kunt u beschrijven wat er tenminste moet worden gerealiseerd met de

integratie/koppeling met het pakket Suite? Betreft dit Suite4Werk?

Antwoord:

Het betreft idd suite4werk en suite4sociaal domein. Opdrachtgever wil op basis van een inkomend nummer een notitie kunnen aanmaken in de applicatie of een klant scherm kunnen openen.

Beantwoord op: 06-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
46

Onderwerp:

Kosten

Vraag:

Kunt u aangeven hoeveel medewerkers het profiel "agent" hebben. Bijv. receptie/telefonist en afdelingen die van een wachtrij worden voorzien en waarover gerapporteerd kan worden.

Antwoord:

Max. 10 medewerkers, afhankelijk van wat er verstaan word onder dit profiel.

Beantwoord op: 05-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
47

Onderwerp:

Samenwerken leveranciers, Algemeen

Vraag:

Hoe ziet opdrachtgever het samenspel tussen de huidige T-Mobile partner en de door inschrijver aangeboden oplossing?

Antwoord:

De oplossing dient geïntegreerd te worden met huidige partner.

Beantwoord op: 05-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
48

Onderwerp:

Licenties Microsoft (MS), Algemeen

Vraag:

MS office 365 biedt via Teams telefonie aan. Is het inschrijver toegestaan deze oplossing aan te bieden en zo ja, zijn voor alle gebruikers een MS

Phone Licentie beschikbaar. Indien niet beschikbaar, kan het prijzenblad daarop aangepast worden?

Antwoord:

Het is inschrijver toegestaan om deze oplossing aan te bieden. Een MS Phone Licentie is niet beschikbaar. Prijzenblad wordt hiervoor niet aangepast.

Beantwoord op: 05-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
49

Onderwerp:

Profielen, Bestek, hoofdstuk 6.1, bladzijde 21

Vraag:

Opdrachtgever omschrijft de verschillende profielen van gebruikers. Is het wenselijk om Profiel 2 over “native dialing” te organiseren? Op welke endpoints moet Profiel 3 in gebruik genomen kunnen worden? Moet voor Profiel 4 op het ip-device/toestel (vaste toestel) ook een softphone applicatie beschikbaar zijn?

Antwoord:

Antwoord op:

Profiel 2 : ja

Profiel 3 : windows devices , Android , iOS

Profiel 4 : nee

Beantwoord op: 05-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
50

Onderwerp:

Telefoongids, bijlage 9, Programma van Eisen, hoofdstuk 2, bladzijde 6

Vraag:

Opdrachtgever vraagt het volgende uit: ” In deze telefoongids kunnen minimaal de volgende gegevens bij elke persoon worden geregistreerd en getoond.” Bevat deze interne telefoongids alleen de informatie van de medewerkers van Opdrachtgever? In welke applicatie staat deze database?

Antwoord:

Ja, deze telefoongids is onderdeel van de geboden oplossing.

Beantwoord op: 05-10-2022

Label: Inhoud