

Tweede Nota van inlichtingen

Datum	7 december 2022
Aantal vragen	24 vragen

Nr.	Document	§ / Eis / artikel	Vraag
1	Eerste Nota van inlichtingen (NvI1)	Vraag/antwoord op 7 en 8	De uitvraag omvat een omvangrijk en voor de bedrijfsvoering van Aanbestedende dienst een belangrijk traject met meerdere domeinen/deelpercelen. Voor Aanbestedende dienst is het daarnaast van groot belang dat Inschrijvers een goed en totaal beeld krijgen van de gevraagde/gewenste oplossing en diensten. De NvI kan aanleiding geven voor aanvullende vragen. Daarnaast leert de ervaring dat als men bezig is met het uitwerken van de gevraagde oplossing er alsnog belangrijke vragen naar boven kunnen komen. Graag verzoekt Inschrijver hierbij om (aanvullende) vragen te kunnen stellen tot en met 12 december a.s.
Neen, zoals eerder aangegeven kunnen er geen aanvullende vragen gesteld worden gezien de voortgang van het project.			
2	Aanbestedingsleidraad	3.4.3 blz.28 Kerncompetentie 2 (vraag 11 NvL)	Inschrijver verzoekt SCC voor aanvulling van de kerncompetentie om de aangeboden applicatie ten behoeve van de bedienpost en/of ACD in een proof of concept te laten zien dat ervaring en deskundigheid in de organisatie aanwezig is.
Als de inschrijver bedoelt 'aanvulling' op de beschreven kerncompetentie, dan vindt SCC dat niet nodig. Als inschrijver bedoelt als vervanging van de kerncompetentie dan gaat SCC hier niet mee akkoord gaan. Dit is een wezenlijke wijziging van de opdracht.			

3	Nv1 i.c.m. Aanbestedingsleidraad	Vraag/antw. 3, 82, 83 i.c.m. 4.2 Aanbestedingsleidraad	Aanbestedende dienst vraagt bij de zes te beschrijven Gunningscriteria veel punten die minimaal aan de orde moeten komen in de in te dienen beschrijvingen. In 4.2 staat daarnaast “.. Inschrijver beantwoordt de vragen van de zes criteria in maximaal 15 pagina’s, waarbij printscreens om voorbeelden te geven en het verzoek om een standaard SLA aan te leveren niet worden meegeteld bij deze 15 pagina’s. Printscreens en uw SLA kunt u bijvoegen als separate bijlage(n). ..” Inschrijver heeft hierover nog een dringende vraag: Klopt het dat met aantal van maximaal 15 pagina’s wordt bedoeld dat dit geldt per beschrijving van een gunningscriterium? Zo niet: Indien de totale beschrijving van de zes te beschrijven Gunningscriteria in totaal maximaal 15 pagina’s bedoeld is heeft Inschrijver een dringend verzoek: Inschrijver is op voorhand van mening dat het omschrijven van gevraagde beschrijvingen, met tenminste een beschrijving van de grote hoeveelheid vereiste punten in maximaal 15 pagina’s veel te beperkt is. Een objectieve beoordeling van het gevraagde kan naar de mening van Inschrijver niet plaatsvinden op basis van dit genoemde maximaal pagina’s. Inschrijver zal inspanningen betrachten om de beschrijving zo kort mogelijk te houden. Kan Aanbestedende dienst akkoord gaan met een beschrijving van de 6 te beschrijven Gunningscriteria in een document van maximaal 30 pagina’s? Indien Aanbestedende dienst niet akkoord is met dit verzoek ontvangen we graag een motivatie waarom niet.
Het betreft zoals vermeld 15 pagina’s voor alle vragen en niet per vraag. SCC gaat niet akkoord met verzoek naar uitbreiding tot 30 pagina’s. SCC gaat wel akkoord met uitbreiding naar maximaal 20 aantal pagina’s met tekst. 20 pagina’s is zonder eventuele printscreens. De SLA is een separate bijlage.			
4	Bijlage 1	A.E-3	Wij hebben de mogelijkheid om onze Contact Center oplossing via onze gecertificeerde SBC aan te sluiten aan de Microsoft teams omgeving. Volgens Microsoft is de oplossing dan ook gecertificeerd. Wij hebben dit reeds bij een paar vergelijkbare instellingen gedaan, is dit voor jullie akkoord? Of dient de Contact Center oplossing zelf ook Microsoft gecertificeerd te zijn?
Nee, niet akkoord.			

5	Bijlage 1	A.E-7	Onze SIP servers werken met een maximale spend per dag en maximale spend per maand. De maximale schade voor interne en externe fraude pogingen worden hiermee gelimiteerd met bijvoorbeeld 50 euro per keer. Is dit voldoende?
Ja, akkoord.			
6	Bijlage 1	A.E-10	Wordt hier bedoeld dat er <u>maximaal</u> 10% kan worden afgeschaald i.p.v. minimaal 10%?
Zie antwoord Nota van Inlichtingen 1. Vraag 21. Het is minimaal 10%.			
7	Bijlage 1	A.E-11	Zijn er op dit moment locaties waar Microsoft Teams calling nog niet wordt gebruikt met audio? Dus geen gesprekken naar het PSTN maar gewoon Teams naar Teams gesprekken
Ja, Teams calling wordt momenteel nergens gebruikt. Er zijn momenteel geen gesprekken tussen PSTN en Teams. Uitsluitend Teams - Teams gesprekken. Er zijn 3 test licenties aangeschaft (Teams phone licenties). Hier is en wordt op hele kleine schaal mee getest.			
8	Bijlage 1	A.E-11	Is er op alle werkplekken waar soft clients worden gebruikt een geluidskaart en speakers aanwezig? Dus geen thin clients
Ja, overal worden laptops ingezet of vaste toestellen.			
9	Bijlage 1	A.E-16	Wij hebben een aantal opties die wij kunnen aanbieden om te kunnen connecten met jullie Graph API. Hiervoor hebben we een versleuteld Cloud-only account nodig. Alleen mag er voor dit account in principe géén tweefactor authenticatie aan staan, zijn jullie hier mee akkoord?
Nee niet akkoord. Security risico is in dit stadium niet te overzien. Indien de inschrijver de opdracht gegund krijgt wordt dit onderwerp inhoudelijk verder afgestemd.			
10		A.E-16	Zijn jullie in staat om alle gegevens uit appendix 1 te voorzien uit onderstaand document? https://drive.google.com/file/d/1QZflzvZb0gc8idfHg6uleG86e8Dqcfq/view
Nee, dit is aan de inschrijver om te bepalen of het programma van eisen afgedekt wordt door de aangeboden oplossing.			
11			Zijn er op dit moment met bepaalde providers dekkingsproblemen bekend in de gebouwen?
Zie Nota van Inlichtingen 1. Antwoord 37 en 38.			
12			Is er behoefte aan vast-mobiel integratie?
Indien inschrijver bedoelt dat een toegekend vast telefoonnummer op de native dialer van een mobiel toestel uitkomt, is dit niet opgenomen in deze uitvraag. We gaan er wel van uit dat medewerkers Teams kunnen installeren op een smartphone en op het toegekende Teams telefoonnummer bereikbaar zijn op hun smartphone.			
13	NvI1 + Prijzenblad	NvI 33	U schrijft: <i>Hier wordt bedoeld dat SCC naar nationale en internationale bestemmingen moet kunnen bellen en bereikbaar moeten zijn vanuit binnen- en buitenland.</i>

			Waar kunnen Inschrijvers de kosten voor het bellen naar het buitenland kwijt? Kunt u een opgave doen van het gemiddelde gebruik in en naar het buitenland?
Antwoord vraag 39 NVI 1. In het Prijzenblad zijn geen specificaties opgegeven voor bellen naar buitenland. De huidige kosten bedragen circa €25,- per maand. Inschrijver hoeft geen kostenspecificatie voor bellen naar buitenland op te geven in het prijzenblad. Item 3.5 van het Prijzenblad gaat over 'overige kosten' en kosten bellen naar buitenland.			
14		O.E-1	Zijn jullie bereid hiervoor een Microsoft Global Administrator account of vergelijkbaar aan te maken die gedeeld wordt met ons.
Inschrijver krijgt rechten op maat, maar niet meer dan strikt noodzakelijk. De benodigde rechten worden volgens inzicht van SCC en conform security beleid, bij implementatie afgestemd. Incidentele werkzaamheden waarvoor een GA noodzakelijk is, worden op regie basis door SCC uitgevoerd.			
15	Nv11	Vraag 44	Ondanks dat Inschrijver ervan overtuigd is dat een verwerkersovereenkomst niet aan de orde is, wenst zij – aangezien dit de laatste mogelijkheid is om vragen te stellen - van de mogelijkheid gebruik te maken om aan te geven op welke punten de Verwerkersovereenkomst in ieder geval dient te worden gewijzigd. Nu Opdrachtgever niet bereid is gebleken in te stemmen met het buiten toepassing verklaren van de Verwerkersovereenkomst, verzoekt Inschrijver Opdrachtgever er dan in ieder geval mee in te stemmen dat Partijen na eventuele gunning de Verwerkersovereenkomst zullen fine-tunen in die mate dat Opdrachtnemer voor de levering van de telecommunicatie dienst niet als Verwerker wordt aangemerkt in de zin van de AVG. Voor zover Opdrachtgever überhaupt al persoonsgegevens aan Opdrachtnemer verstrekt, verwerkt Opdrachtnemer de persoonsgegevens immers vervolgens onder haar eigen verantwoordelijkheid, waarbij Opdrachtnemer haar eigen doelen maar ook de middelen bepaalt. Opdrachtnemer wordt zodoende gekwalificeerd als Verantwoordelijke in de zin van de AVG voor de levering van telecommunicatiediensten. Ziet Opdrachtgever dit ook zo?
1. Zie antwoord NVI 1 vraag 44. Na gunning zal de verwerkersovereenkomst indien noodzakelijk op artikelen worden aangepast. 2. Het kan zijn dat wel persoonsgegevens moeten worden geregistreerd en gedeeld. Vandaar dat de verwerkersovereenkomst na gunning verder wordt ingevuld.			
16	Nv11	Vraag 44, art.4.10	Een inbreuk dient eerst goed onderzocht te worden en daar gaat enige tijd overheen. Inschrijver verzoekt daarom een meldtermijn van 48 uur te hanteren. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?
Akkoord.			
17	Nv11	Vraag 44, art.6.1	Inschrijver is van mening dat de vrijwaringsverplichting die is opgenomen in dit artikel (veel) te ruim is. Een dergelijke vrijwaring is niet te verzekeren en Inschrijver heeft geen beeld van (i) wie die derde is, (ii) waar zij zich mee bezig houdt en (iii) welke schade zij kan lijden, laat staan (iv) van de hoogte daarvan. Aangezien die derde (vaak) een relatie is van Opdrachtgever, heeft Opdrachtgever dat overzicht wel en kan Opdrachtgever haar aansprakelijkheid beperken. Inschrijver wenst de vrijwaringsverplichtingen in lijn te brengen met de beperkingen ten aanzien van aansprakelijkheid die zijn opgenomen in de hoofdovereenkomst. Is dat akkoord?
Akkoord om de vrijwaringsverplichtingen in lijn te brengen met de beperkingen ten aanzien van aansprakelijkheid die opgenomen zijn in de hoofdovereenkomst, behoudens in geval van aanspraken op grond van artikel 82 AVG en behoudens artikel 6.3 van de verwerkersovereenkomst.			

18	Nv1	Vraag 44, art.8.3	Aangezien de hoeveelheid persoonsgegevens die mogelijk door Opdrachtnemer zal worden verwerkt nihil is en audits zeer tijdrovend zijn acht Inschrijver deze eis te verstrekken. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever daarom om aansluiting te vinden bij de ISO 27001 certificering van Inschrijver en slechts pas over te gaan tot het (laten) uitvoeren van een audit wanneer er gerede twijfels zijn dat Opdrachtnemer tekortschiet ten aanzien van (één van) haar verplichtingen zoals opgenomen in deze Verwerkersovereenkomst. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?
Akkoord.			
19	Nv1	Vraag 52	Is Opdrachtgever in herhaling bereid om te bevestigen dat Inschrijver zich zo nodig dan in ieder geval op overmacht kan beroepen?
Akkoord, voor de bepalingen omtrent overmacht wijzen wij u op artikel 27 Arbit 2022.			
20	Nv1	Vraag 53	Op grond van de wet treedt hetgeen ingevolge een boetebeding verschuldigd is in de plaats van de schadevergoeding, dit volgt uit artikel 6:92 BW. Inschrijver acht het antwoord van Opdrachtgever op haar eerdere vraag derhalve onredelijk. Is Opdrachtgever bereid om haar antwoord te heroverwegen?
Akkoord (boete in mindering op schadevergoeding), tenzij het gaat om boetes in verband met te late levering.			
21	Nv1	Vraag 57	Op grond van de wet treedt hetgeen ingevolge een boetebeding verschuldigd is in de plaats van de, dit volgt uit artikel 6:92 BW. Inschrijver vindt een boete van €25.000 nog steeds aan de (te) hoge kant. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze boete in ieder geval in mindering wordt gebracht op eventueel geclaimde schadevergoeding?
Zie het antwoord op vraag 20. SCC is bereid de boete te verlagen naar €15.000,-.			
22	Nv1	Vraag 62 en 63	Er zijn door Inschrijvers vragen gesteld over artikel 26.3 van de ARBIT voorwaarden, welk artikel thans ernstige bedrijfseconomische risico's met zich meebrengt voor Inschrijver(s). Opdrachtgever heeft de voorstellen van Inschrijvers afgewezen onder de vermelding dat de aansprakelijkheid reeds in hoogte is beperkt. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever deze antwoorden te herzien. Slechts de totale aansprakelijkheid van Inschrijver wordt in hoogte beperkt, te weten viermaal de hoogte van de Vergoeding. Ook met deze beperking is er sprake van een totale wanverhouding tussen de maximale schadevergoedingsverplichting en de waarde van de gevraagde dienstverlening. Voor Inschrijver is het heel belangrijk dat het bedrijfsrisico in een reële verhouding staat tot de opdrachtwaarde, zodat de levering van haar diensten bedrijfseconomisch verantwoord blijft. Graag lichten wij dit hieronder toe: Voorschrift 3.9 D van de (voor elke aanbestedende dienst geldende) Gids Proportionaliteit bepaalt: 1. De aanbestedende dienst verlangt geen aansprakelijkheid die op geen enkele manier gelimiteerd is. 2. Bij de beoordeling welke limitering van de aansprakelijkheid proportioneel is slaat de aanbestedende dienst in ieder geval acht op:

			• de risico's die de aanbestedende dienst daadwerkelijk loopt; • de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche of voor de betreffende opdracht naar aard en omvang. Het genoemde maximum in artikel 26.3 is disproportioneel hoog in verhouding tot de waarde van de betreffende overeenkomst (de opdracht). In combinatie met het feit dat indirecte- en gevolgschade niet is uitgesloten in het aansprakelijkheidsartikel, komt dit per saldo neer op een te hoog bedrijfsrisico. Inschrijver overweegt daarom niet in te schrijven. Als elke klant van Inschrijver, Inschrijver potentieel aansprakelijk zou kunnen stellen voor dermate hoge bedragen, dan zou dit, in het geval van een schadeveroorzakende gebeurtenis die een (grote) groep klanten treft, verstrekende financiële gevolgen voor Inschrijver(s) hebben. Daarnaast is een marktconforme beperking van aansprakelijkheid gerechtvaardigd om de diensten van Inschrijver betaalbaar te houden. Bij een vrijwel onbeperkte aansprakelijkheid (en zo ziet Inschrijver deze bepaling, gezien de kans op schade groter dan tweemaal de totale opdrachtwaarde per gebeurtenis vrijwel nihil is) zou Inschrijver namelijk genoodzaakt worden om een royale risico opslag in haar tarieven te verwerken, waardoor Opdrachtgever uiteindelijk nodeloos hogere tarieven betaalt voor de diensten. Inschrijver verzoekt daarom in herhaling om tot een proportioneel aansprakelijkheidsartikel te komen die in de juiste verhouding staat de werkelijke contractwaarde en die recht doet aan de belangen van alle betrokkenen: Is Opdrachtgever bereid om de gegeven antwoorden te heroverwegen, en: - Het begrip "schade" waarvoor Inschrijver aansprakelijk kan zijn verder af te bakenen of in ieder geval de toevoeging op te nemen dat iedere aansprakelijkheid van Inschrijver voor gevolgschade, waaronder begrepen inkomsten- en winstderving en reputatieschade is uitgesloten; en - De maximale schadevergoedingsplicht uit hoofde van deze Overeenkomst te beperken tot 200% van de jaarlijkse contractwaarde per gebeurtenis en maximaal 400% van de jaarlijkse contractwaarde per jaar. Kan Opdrachtgever met deze voorstellen instemmen?
			Bullit 1 akkoord, in die zin dat de aansprakelijkheid van Inschrijver voor gevolgschade, waaronder wordt begrepen inkomsten- en winstderving en reputatieschade, is uitgesloten. Bullit 2 niet akkoord.
23	Nv11	Vraag 74	Is Opdrachtgever in herhaling bereid om te bevestigen dat Inschrijver zich zo nodig dan in ieder geval op overmacht kan beroepen?
			Deels akkoord. Voor wat betreft artikel 44 sub a ARBIT 2022 is een beroep op overmacht toegestaan (als aan de overige voorwaarden daarvoor wordt voldaan). Voor artikel 44 sub b ARBIT 2022 niet, dat artikel blijft gehandhaafd.

24	Eerste Nota van inlichtingen (Nvl1)	Vraag/antw. 85	Klopt het dat de kosten voor de 3^e lijn beheertaken voor de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst opgenomen moeten worden in de scope van de uitvraag en in het Prijzenblad incl. zijn of op regel 1.11 worden opgenomen? Of wenst Carmelcollege deze beheerwerkzaamheden te laten uitvoeren door Opdrachtnemer op bijv. een Strippenkaart?
Bij item 1.11 gaat het om de overige beheerkosten. SCC verwacht dat inschrijver bij dit item de service en beheerkosten voor de centrale omgeving benoemt die inschrijver niet bij de andere items van item 1 kan onderbrengen. Het gaat hierbij om kosten voor incident afhandeling/ conform aangeboden SLA. Voor afdekking van de kosten voor changes hoeft bij item 1.11 geen bedrag opgenomen te worden. SCC heeft bijlage 17 opgesteld om inzicht te geven in de verschillende beheerwerkzaamheden en de demarcatie hiervan. Aan de hand van de antwoorden op de gunningsvraag 4.2 criterium 3 Beheeractiviteiten, bepaalt SCC welke changes ze door welke interne partijen wil laten uitvoeren en wat ze verwachten voor beheertaken van de inschrijver/ Opdrachtnemer. Momenteel heeft SCC geen zicht op de omvang en aantallen van de te verwachten changes. Het lijkt ons voor inschrijvers hierdoor niet goed mogelijk hier een bedrag voor op te nemen. SCC is bereid de gewenste changes uit te laten voeren op basis van een strippenkaart. Inschrijver wordt verzocht bij item 1.11 van het prijzenblad een strippenkaart op te nemen van 100 uur.			

Einde nota van inlichtingen