

**NOTA VAN INLICHTINGEN 1 AANBESTEDING TELEFONIE RTV UTRECHT**  
**MET KENMERK TN-454133 EN DATUMSTEMPEL 26 MAART 2024**

**Inleiding**

RTV Utrecht heeft getracht de ingediende vragen zo zorgvuldig mogelijk te beantwoorden. De sluitingsdatum voor het indienen van nieuwe vragen – indachtig spelregel 10 – staat voor vrijdag 29 maart 2024. Daar waar antwoorden hebben geleid tot aanpassingen in de aanbestedingsstukken zijn deze geactualiseerd. De wijzigingen daarin zijn **blauw** gemarkeerd. Daar waar er typo's stonden in de ingediende vragen zijn die in deze Nota van Inlichtingen 1 **rood** gemarkeerd.

**Vraag 1:           Proces. Algemeen**

Onderhavige aanbesteding betreft de levering van een (zeer) beperkt aantal standaarddiensten (mobiele telefonie en vaste telefonie) met een geschatte waarde die de grensbedragen nauwelijks overschrijden. Van inschrijvers wordt verwacht een buitensporige inspanning verwacht ten aanzien van het aanleveren van gegevens en antwoorden op eisen. De inspanningen die gevraagd worden zijn disproportioneel, zeker gezien de standaarddiensten die uitgevraagd worden. Aanbieder vraagt zich af of een meer afgeslankte en vereenvoudigde vorm passend is voor deze uitvraag

**Antwoord 1:**

RTV Utrecht is als publiek gefinancierde instelling verplicht de Europese aanbestedingsregelgeving te volgen. Indachtig een maximale looptijd van zes (6) jaar is daarmee deze aanbesteding bovendrempelig. RTV Utrecht herkent zich niet in het geschetste beeld dat een buitensporige inspanning wordt verwacht van inschrijvers.

**Vraag 2:           Proces. Planning**

De geplande datum van publicatie van NvI1 en de datum van indienen van vragen voor NvI1 zit erg krap op elkaar. Indien de antwoorden later gepubliceerd worden dan gepland, schuift de datum van indienen van vragen voor NvI2 hierdoor dan ook op?

**Antwoord 2:**

RTV Utrecht hecht er aan om deadlines niet alleen extern maar ook intern te borgen opdat inschrijvers niet onnodig capaciteit moeten alloceren door het niet behalen van deadlines door een aanbestedingsplichtige dienst. Nota van Inlichtingen 1 is dus ook op tijd gepubliceerd.

**Vraag 3:           Inhoud. Selectieleidraad – Eis 2**

Kan Opdrachtgever specificeren met welke systemen de Telefonieoplossing moet samenwerken en wat Opdrachtgever verwacht van een 'samenwerking'?

**Antwoord 3:** RTV Utrecht zal binnen twee (2) dagen na publicatie van deze Nota van Inlichtingen een document op TenderNed plaatsen waarin de voor de gevraagde telefoniedienstverlening relevante systemen staan vermeld.

**Vraag 4: Inhoud. Selectieleidraad – Eis 11**

Opdrachtgever spreekt over 36 IP endpoints, echter het totaal van alle devices in bijgevoegd tabel is 31. Kunt u de overige 5 niet genoemde endpoints toevoegen?

**Antwoord 4:** De vorken en de ATA, zoals genoemd in eis 11, hebben ieder twee telefoonnummers, waardoor deze tellen als 2 endpoints. Het Dect basisstation wordt niet gezien als endpoint, dat zijn de daarop aangesloten toestellen wel. Het totaal komt dan op 36.

**Vraag 5: Selectieleidraad – Eis 11**

Door vast te houden aan behoud en hergebruik van de huidige Endpoints creëert opdrachtgever niet een eerlijk speelveld voor inschrijvers omdat niet ieder telefonie platform optimaal werkt met de huidige toestellen. Is opdrachtgever bereid deze eis te laten vervallen om Inschrijvers de vrijheid te geven nieuwe endpoint devices te bieden?

**Antwoord 5:** Eis 11 is deels aangepast. (~~doorgestreept~~ én groen gemarkeerd in de aangepaste selectieleidraad van 26 maart 2024). De functionaliteit van nieuwe apparatuur moet gelijkwaardig zijn (of beter) aan de huidige apparatuur en de kosten voor vervanging moeten zijn inbegrepen in de vaste kosten voor de implementatie (25K).

**Vraag 6: Inhoud. Selectieleidraad – Eis 16**

Inschrijver meent dat het doel achter eis 16 op verschillende manieren bereikt kunnen worden. Met de manier zoals in eis 16 staat omschreven kan je geen gebruik maken van de handige opties/functionaliteiten die je met een ACD groep wel hebt. Zoals een aan/afmelden optie per eindbestemming, overflow, meldtekst, enz. De beller komt uit bij een agent (eindbestemming) die aangemeld staat. Een supervisor heeft daarnaast ook de mogelijkheid om van alle leden in de groep de status aan te passen.

Gaat Opdrachtgever akkoord als inschrijver aan het doel van de eis kan conformeren, door dit op een andere manier in te richten waarmee Opdrachtgever de bereikbaarheid van de piketnummers, storingsdiensten kan optimaliseren alsmede het beheer vergemakkelijkt?

**Antwoord 6:** Ja, zolang het voor geautoriseerde eindgebruikers mogelijk is om met het eigen mobiele toestel, een of meerdere telefoonnummers (niet zijnde het nummer van de betreffende eindgebruiker) door te schakelen naar een interne of externe bestemming.

**Vraag 7: Inhoud. Selectieleidraad - Eis 25**

Door vast te houden aan behoud en hergebruik van de huidige Endpoints creëert opdrachtgever niet een eerlijk speelveld voor inschrijvers omdat niet ieder telefonie platform optimaal werkt met de huidige toestellen. Is opdrachtgever bereid deze eis te laten vervallen om Inschrijvers de vrijheid te geven nieuwe endpoint devices te bieden?

**Antwoord 7:** Zie antwoord 5 met dien verstande dat eis 11 geen betrekking heeft op de mobiele telefoons en eis 25 wél. De in gebruik zijnde mobiele telefoons blijven voorsnog gehandhaafd.

**Vraag 8: Inhoud. Selectieleidraad - Eis 25**

Opdrachtgever geeft aan de end points te willen hergebruiken. De toestellen zijn mogelijk te oud en verzoekt derhalve of de vaste toestellen te mogen vervangen (of alternatief aan te bieden) of deze eis om te zetten in een wens.

**Antwoord 8:** Zie antwoord 7.

**Vraag 9: Inhoud. Selectieleidraad – Eis 33**

Gaat Opdrachtgever akkoord met een receptionisten bedienpost die -bediend wordt in een softphone applicatie?

**Antwoord 9:** Ja zolang deze web-based is.

**Vraag 10: Inhoud. Selectieleidraad – Eis 33**

Kan Opdrachtgever uitleg geven bij eis 33, waarom de bediening van de receptionistenpost geheel middels een webinterface bediend moet worden?

**Antwoord 10:** RTV Utrecht wenst installatie en updaten van software te minimaliseren én de receptiefunctie ook te kunnen gebruiken elders binnen of buiten het pand waar zij gevestigd is.

**Vraag 11: Inhoud. Selectieleidraad - eis 41**

Opdrachtnemer biedt een maandbundel aan en geen jaarbundel. Opdrachtnemer kan voldoen aan de minimaal gestelde eis van 2000GB per maand. Echter brengt dit onnodige kosten met zich mee gezien het huidige verbruik van opdrachtgever. Opdrachtnemer adviseert daarom een uitvraag van 1500GB per maand. Op deze manier kan er een scherpere prijs worden geboden. Indien blijkt dat 1500GB niet toereikend is, is het mogelijk om op te schalen. Is Opdrachtgever bereid de eis hierop aan te passen?

**Antwoord 11:** Nee die bereidheid is er niet.

**Vraag 12: Inhoud. Selectieleidraad - Eis 42**

Aanbesteder krijgt de mogelijkheid om zelf eenvoudig rapportages te downloaden. Verzoek om deze eis om te zetten in een wens.

**Antwoord 12:** Nee, het verzoek is afgewezen.

**Vraag 13: Inhoud. Selectieleidraad - eis 43**

Opdrachtnemer kan hier enkel in meegaan als de Nederlandse voorwaarden gelden voor EU, Noorwegen, Zwitserland en het Verenigd Koninkrijk. Buiten deze zone gelden andere voorwaarden. Stemt Opdrachtgever ermee in om de eis hierop aan te passen ?

**Antwoord 13:** Nee want de eis is duidelijk. Buiten de in eis 43 genoemde landen/gebieden mogen andere voorwaarden gelden. Het daadwerkelijk gebruik buiten de in Eis 43 genoemde landen/gebieden is overigens – in relatie tot de waarde van de opdracht – volstrekt verwaarloosbaar. Het inschrijfbiljet (Bijlage 1) is hierop aangepast (eigen bijlage toe te voegen aan het inschrijfbiljet).

**Vraag 14: Inhoud. Selectieleidraad - eis 43**

(?)oordat het mogelijk is voor een medewerker om een E-sim te activeren dient de telecombeheerder de simkaart in de webportal geactiveerd te hebben. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

**Antwoord 14:** In de vraag is een letter weggefallen (is het een D, een V of een andere letter?). Uitgaande van de aanname dat een V ontbreekt is het antwoord: Ja. Mocht de aanname van RTV Utrecht onjuist zijn dient inschrijver in de volgende vragenronde deze vraag te herhalen.

**Vraag 15: Inhoud. Selectieleidraad - Eis 50**

De portal van aanbieder is in ontwikkeling en een aantal van de gevraagde functies worden later toegevoegd. Verzoek een deel van de eisen om te mogen om te zetten in een wens.

**Antwoord 15: Het verzoek:** “Verzoek een deel van de eisen om te mogen om te zetten in een wens” is onvoldoende specifiek (welke eisen betreft het) alvorens RTV Utrecht een antwoord kan geven. Vriendelijk doch dringend verzoek in de volgende vragenronde grondig uit te werken. Bij gebreke waarvan het antwoord bij deze nee is.

**Vraag 16: Inhoud. Selectieleidraad - eis 52**

Door vast te houden aan behoud en hergebruik van de huidige toestellen creëert opdrachtgever niet een eerlijk speelveld voor inschrijvers omdat niet ieder telefonie platform optimaal werkt met de huidige toestellen. Is opdrachtgever bereid deze eis te laten vervallen om Inschrijvers de vrijheid te geven nieuwe endpoint devices te bieden?

**Antwoord 16:** Zie antwoord 7.

**Vraag 17: Inhoud. Selectieleidraad - eis 57**

Inschrijver geeft geen training voor gebruikers. Gebruikers worden tijdig voorzien van benodigde informatie en documenten of eventueel een informatiepunt op locatie op dag van portering. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

**Antwoord 17:** Nee hier kan RTV Utrecht niet mee instemmen.

**Vraag 18: Inhoud. Selectieleidraad - eis 59**

Is opdrachtgever bereid de eis met een minimale afwijking aan te passen tot ‘kantooruren van 8:00 tot 17:30 voor prio3 incidenten’.

**Antwoord 18:** Nee, dat lijkt RTV Utrecht (gegeven een prio 3) onnodig kostenverhogend.

**Vraag 19: Inhoud. Selectieleidraad - Eis 60**

Aanbieder maakt gebruik van standaard dienstverlening en heeft een andere definitie van een prio 1 en 2. Aanbieder zal de standaard SLA onderdeel maken van de inschrijving. Verzoek deze eis om te zetten in een wens.

**Antwoord 19:** Nee. Eenvoudigweg omdat een gelijkwaardig speelveld moet worden geborgd en dat kan niet als in de ontvangen inschrijvingen sprake is van onderling afwijkende SLA's, DAP's of contractvoorwaarden.

**Vraag 20: Inhoud. Selectieleidraad - eis 60**

De verwachtingen van Opdrachtgever ten aanzien van de afhandelingen van storingen zijn niet geheel in 1 lijn met de SLA van Inschrijver. Zowel Inschrijver als Opdrachtgever hebben baat bij standaard en marktconforme processen en afhandelingstijden. Het incidentmanagement proces van Inschrijver maakt onderscheid in vier categorieën. De genoemde omschrijving van incidenten komt niet altijd 100% overeen met uw bijlage. Kunt u ermee instemmen dat partijen dit in een volgende fase afstemmen.

**Antwoord 20:** Uitgaande van de aanname dat inschrijver met de term "uw bijlage" een verwijzing maakt naar de selectieleidraad is het antwoord: nee, zie antwoord 19. Mocht die aanname door RTV Utrecht niet juist zijn dan het verzoek deze vraag meer specifiek te maken in de volgende vragenronde.

**Vraag 21: Inhoud. Selectieleidraad - eis 61**

Inschrijver kan voldoen aan de genoemde responsetijden. Echter inschrijver bedient vele tienduizenden (groot)zakelijke klanten waardoor het individueel per klant uitvoeren van alle eisen in de SLA voor Inschrijver een onwerkbaar situatie oplevert. Het is voor Inschrijver niet mogelijk op klantniveau de administratieve en financiële belasting te accepteren. Door het accepteren van de SLA van de Inschrijver is Aanbestedende Dienst daarnaast verzekert van een op de dienstverlening toegespitste SLA. De eisen in de SLA en DAP zijn naar mening van Inschrijver disproportioneel en niet marktconform voor de gevraagde dienstverlening. Het verzoek is daarom de genoemde korting te schrappen en deze in lijn met de korting van SLA van Inschrijver te laten lopen.

**Antwoord 21:** Het verzoek is afgewezen (zie antwoord 19). De stelling dat de eisen disproportioneel zijn – naar de mening van Inschrijver – is voor haar eigen rekening (inschrijver kan ook afzien van het indienen van een inschrijving). Voor een regionale publieke omroep (die ook een calamiteitsfunctie en -taak heeft) is leveringszekerheid in de beschikbaarheid van de gevraagde dienstverlening cruciaal.

**Vraag 22: Inhoud. Selectieleidraad - Eis 61**

Aanbieder maakt gebruik van standaard dienstverlening en heeft een andere definitie van een prio 1, 2 en 3. Aanbieder zal de standaard SLA onderdeel maken van de inschrijving. Daarnaast biedt de aanbieder een standaard dienst met standaard SLA en kan derhalve niet afwijken en zijn de boeteclausules ook niet in verhouding met de grootte van de opdracht. Verzoek deze eis om te zetten in een wens.

**Antwoord 22:** Het verzoek is afgewezen. Ter motivering wordt verwezen naar antwoord 19.

**Vraag 23:       Inhoud. Selectieleidraad - Eis 61**

Aanbieder maakt gebruik van standaard dienstverleningen kan daar in verband met de hoogte van het de maximum order waarde van 40k per jaar geen maatwerk van maken en derhalve niet afwijken hiervan. Aanbieder zal de standaard SLA onderdeel maken van de inschrijving. Verzoek deze eis om te zetten in een wens.

**Antwoord 23:** Nee, mocht inschrijver dit voornemens zijn dan adviseert RTV Utrecht geen tijd, energie en de daaruit voortvloeiende kosten te maken voor het indienen van een inschrijving (want die is dan ongeldig).

**Vraag 24:       Inhoud. Selectieleidraad - Eis 63**

Aanbieder maakt gebruik van standaard dienstverlening kan daar niet vanaf wijken. Aanbieder zal de standaard SLA onderdeel maken van de inschrijving. Verzoek deze eis om te zetten in een wens.

**Antwoord 24:** Zie antwoord 23.

**Vraag 25:       Inhoud. Selectieleidraad - eis 64**

Inschrijver kan enkel met de eis instemmen indien Opdrachtgever elk incident via de webportal aanmeldt. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

**Antwoord 25:** Nee, RTV Utrecht kan hier niet mee instemmen.

**Vraag 26:       Inhoud. Selectieleidraad - eis 67**

Opdrachtnemer stelt dat niet alle kosten vastgesteld zijn. Gebruik buiten de EU (zone 2 en 3) vallen buiten de vaste kosten. Stemt de opdrachtgever hiermee in?

**Antwoord 26:** Zie antwoord 13.

**Vraag 27:       Inhoud. Selectieleidraad - Eis 67**

Aanbesteder eist dat de totale kosten niet hoger zijn dan EUR 40.000 euro per contractjaar. Daarnaast dat de dienst is afgekocht, ongeacht het aantal over verbruik. Inschrijver wil aanbesteder er op wijzen dat er geen flat fee of onbepert uitgevraagd wordt en dat deze gestelde eis niet re(ë)el in verhouding tot de orderwaarde en tegenstrijdig met ander gestelde eisen. Deze eis graag verwijderen anders kan aanbieder geen inschrijving doen.

**Antwoord 27:** Recente aanbestedingen die succesvol zijn afgerond hebben aangetoond dat zowel het budget als het thans voorliggende eisenpakket door marktpartijen worden geaccepteerd. De stelling dat er sprake zou zijn van tegenstrijdigheid met ander gestelde eisen onvoldoende gespecificeerd waardoor een passende reactie op die stelling door RTV Utrecht niet mogelijk is.

Dringend verzoek de vermeende tegenstrijdigheid expliciet te verwoorden in de volgende vragenronde.

**Vraag 28: Inhoud. Selectieleidraad - Eis 70**

Inschrijver indexeert jaarlijks volgens het CBS per 1 juni. Graag deze overnemen of eis laten vervallen.

**Antwoord 28:** Nee, recente aanbestedingen die succesvol zijn afgerond hebben aangetoond dat deze eis door marktpartijen worden geaccepteerd. Het verzoek tot het aanpassen of doen vervallen van deze eis is afgewezen.

**Vraag 29: Inhoud. Selectieleidraad - eis 71**

Opdrachtnemer kan ermee instemmen dat er een krimp van 10% is over de looptijd van het gehele contract. Daarnaast gelden de voorwaarden en prijzen zoals contractueel is vastgesteld. Opdrachtnemer kan niet met de gestelde eis instemmen en vraagt deze eis daarom op aan te passen.

**Antwoord 29:** Het verzoek wordt niet ingewikkeld. Er staat in eis een – naar de mening van RTV Utrecht – passende compensatieregeling voor minder/extra verbruik).

**Vraag 30: Inhoud. Selectieleidraad - Eis 72**

Aanbesteder stelt hier dat bij overschrijding de inschrijver een boete van 2% van de databundel bij meer dan 24.000 GB. Aanbesteder heeft geen onbeperkt data uitgevraagd en inschrijver vind deze eis niet re(ë) el. Graag deze eis laten vervallen.

**Antwoord 30:** Mogelijk is eis 72 onvoldoende duidelijk beschreven (?): er staat exact beschreven wat RTV Utrecht extra moet betalen als de 24.000 GB wordt overschreden.

**Vraag 31: Inhoud. Selectieleidraad - eis 72**

Deze eis buiten proportioneel. Inschrijver kan niet instemmen met deze eis en verzoekt opdrachtgever deze uit de eisenlijst te schrappen. Opdrachtnemer stelt voor een aanpassing te maken in het prijzenblad zodat verbruik buiten de 24.000GB hierin opgenomen kan worden.

**Antwoord 31:** Zie antwoord 30.

**Vraag 32: Inhoud. Selectieleidraad - eis 73**

Opdrachtnemer factureert vooraf abonnementskosten en achter gebruikskosten. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

**Antwoord 32:** Nee, RTV Utrecht betaald alleen maandelijks achteraf.

**Vraag 33: Juridisch. ARVODI-2018 voorwaarden**

Inschrijver heeft kennisgenomen van de wens van om de ARVODI voorwaarden van toepassing te verklaren op de tussen partijen te sluiten Overeenkomst. De onder de offerte aanvraag beoogde dienstverlening is echter een dermate specifieke vorm van dienstverlening dat hiervoor diverse specifieke onderwerpen dienen te worden geregeld. Aangezien bepaalde specifieke onderwerpen niet in het geheel worden geregeld in deze Inkoopvoorwaarden, is Inschrijver van mening dat een overeenkomst gebaseerd op dergelijke voorwaarden niet aansluit op de dienstverlening van Inschrijver.

Om deze reden wenst Inschrijver een combinatie van de Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever en Inschrijver van toepassing te verklaren, na wederzijdse instemming. Inschrijver benadrukt in dit verband dat de voorwaarden specifiek betrekking hebben op haar dienstverlening.

**Antwoord 33:** Gegeven de noodzaak een gelijkwaardig speelveld te borgen is het niet mogelijk om eigen voorwaarden van een inschrijver te accepteren.

**Vraag 34: Juridisch. ARVODI-2018 voorwaarden - Artikel 3.1**

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 34:** Nee dat is niet akkoord. De ARVODI 2018 is een robuuste standaard die passend is voor de gevraagde dienstverlening. Uit artikel 21 lid 1 blijkt dat een beroep op overmacht mogelijk is.

**Vraag 35: Juridisch. ARVODI-2018 voorwaarden - Artikel 4.1**

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 35:** Nee, de acceptatiecriteria staan al vast: voldoen aan alle eisen in de aanbestedingsstukken als ook de door de winnende inschrijver toegezegde wensen.

**Vraag 36: Juridisch. ARVODI-2018 voorwaarden - Artikel 4.2**

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 36:** Nee zie antwoord 35.

**Vraag 37: Juridisch. ARVODI 2018 Art. 4.5**

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

**Antwoord 37:** Nee, het betaalschema vloeit voort uit eis 73. Er wordt dus niet ingestemd met verwijdering van artikel 4 lid 5.

**Vraag 38: Juridisch. ARVODI-2018 voorwaarden -Artikel 6.1**

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 38:** Nee, artikel 6 lid 1 is alleen relevant indien wordt voldaan aan kwaliteitscriterium 2 sub 1 en wordt niet aangepast.

**Vraag 39: Juridisch. ARVODI-2018 voorwaarden - Artikel 8**

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 Inschrijver bereid om dit artikel buiten toepassing te verklaren?

**Antwoord 39:** In artikel 5 lid 2 van de Opdrachtovereenkomst (Bijlage 2A) zal worden opgenomen dat voorafgaande toestemming niet nodig is. Dat lijkt ons voldoende zekerheid bieden maar laat de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer onverlet.

**Vraag 40: Juridisch. ARVODI 2018 Art. 8.1**

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 40:** Zie antwoord 39.

**Vraag 41: Juridisch. ARVODI-2018 voorwaarden - Artikel 9**

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 41:** Nee, in beginsel zal RTV Utrecht geen gebruik maken van ad hoc rapportages. Tenzij in de dagelijkse praktijk blijkt dat de gecontracteerde dienstverlening ondermaats is en extra rapportages nodig zijn om een beter beeld bij de verbeteringen daarvan te krijgen.

**Vraag 42: Juridisch. ARVODI-2018 voorwaarden - Artikel 13.4**

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

**Antwoord 42:** Nee, het kan bijvoorbeeld ook persoonsgegevens betreffen.

**Vraag 43: Juridisch. ARVODI 2018 Art. 13.5**

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 43:** In afwijking van 6:92 BW mag RTV Utrecht zowel een boete opleggen als ook nakoming eisen. Vanzelfsprekend zal een boete in mindering worden gebracht op een door Opdrachtnemer daadwerkelijk betaalde schadevergoeding.

**Vraag 44: Juridisch. ARVODI-2018 voorwaarden - Artikel 17.1**

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 44:** In de Opdrachtovereenkomst (Bijlage 2A) zal een aanpassing worden doorgevoerd indachtig: altijd maandelijks achteraf.

**Vraag 45: Juridisch. ARVODI 2018 Art. 18.3**

Inschrijver kan, [...] *verwijderd om identiteit borgen* [...], 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 45:** Nee, in artikel 18 lid 3 is reeds de volgende beperking opgenomen: De controle is vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De beperking tot maximaal twee keer per jaar is akkoord en zal t.z.t worden verwoord in de Opdrachtovereenkomst (Bijlage 2A). Als ook de wens een geheimhoudingsverplichting op te nemen maar wel met de beperking dat de uitkomsten van het accountantsonderzoek door RTV Utrecht gebruikt mogen worden mocht het tot een juridisch geschil/procedure komen.

**Vraag 46: Juridisch. ARVODI-2018 voorwaarden - Artikel 18.3**

Kan Opdrachtgever ermee instemmen artikel 18.3 als volgt aan te passen?

“Opdrachtgever kan maximaal één keer per jaar de door Opdrachtnemer verzonden factuur door een door Opdrachtgever aan te wijzen accountant als bedoeld in artikel 2:393 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek op inhoudelijke juistheid laten controleren. Opdrachtnemer verstrekt de betrokken accountant de informatie die nodig is om de juistheid van de factuur te verifiëren. De controle is vertrouwelijk, valt onder de geheimhoudingsverplichting van artikel 13, en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De accountant brengt zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan Partijen uit. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factuur niet juist dan wel onvolledig is, in welk geval bedoelde kosten voor rekening van Opdrachtnemer komen.”

**Antwoord 46:** Nee, zie antwoord 45.

**Vraag 47: Juridisch. ARVODI-2018 voorwaarden - Artikel 21.3**

Inschrijver acht het wenselijk dat het begrip “schade” 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 tekortkoming te ver verwijderd is. Inschrijver wenst verder daarom ook gevolgschade uit te sluiten. Een ander punt van zorg is de hoogte van de schadevergoedingsplicht. Inschrijver acht het redelijk dat de beperking van de aansprakelijkheid in een meer proportionele verhouding staat tot de beoogde contractwaarde.

Tekstvoorstel:

Tenzij anders overeengekomen, is de Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen tegenover de andere Partij aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden dan wel te lijden schade, met dien verstande dat de aansprakelijkheid als volgt beperkt is:

Een Partij is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

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

Aansprakelijkheid voor elke vorm van indirecte - of gevolgschade, zoals – maar niet uitsluitend – gemiste omzet en/of winst is uitgesloten.

Een schadevergoedingsplicht zal niet meer bedragen dan 0,5x de contractwaarde per jaar per gebeurtenis, met een maximum van 1x de contractwaarde per jaar per contractjaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

Is dit tekstvoorstel akkoord?

**Antwoord 47:** Nee, afdeling 10 van Boek 6 BW geldt onverkort (vermogensschade en ander nadeel). Ons BW kent het onderscheid directe en indirecte schade niet. Daarnaast is in de Opdrachtovereenkomst in artikel 5 lid 2 sub 4 (Bijlage 2A) de aansprakelijkheid al ingeperkt (t.o.v. de ARVODI-standaard van 3 keer) tot twee (2) keer de jaarlijkse contractwaarde.

**Vraag 48: Juridisch. ARVODI 2018 Art. 21.3**

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 48:** Nee, zie antwoord 47. Terzijde: de voorgestelde bedragen verhogen de aansprakelijkheid ten opzichte van de door RTV Utrecht reeds voorgestelde beperking daarvan in de Opdrachtovereenkomst.

**Vraag 49: Juridisch. ARVODI-2018 voorwaarden - Artikel 21.6**

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 49:** Nee, dit artikel ziet op ketenaansprakelijkheid (ook voor onderaannemers van Opdrachtnemer) en die wordt niet ingeperkt.

**Vraag 50: Juridisch. ARVODI-2018 voorwaarden - Artikel 22.4**

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 50:** Ja, dit zal worden verwoord in de Opdrachtovereenkomst (Bijlage 2A).

**Vraag 51: Juridisch. ARVODI-2018 voorwaarden - Artikel 22.4**

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, (...)".

Gaat u daarmee akkoord?

**Antwoord 51:** Ja, dit zal worden verwoord in de Opdrachtovereenkomst (Bijlage 2A).

**Vraag 52: Juridisch. ARVODI 2018 Art. 22.4**

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 52:** Ja, dit zal worden verwoord in de Opdrachtovereenkomst (Bijlage 2A).

**Vraag 53: Juridisch. ARVODI-2018 voorwaarden – Artikel 22.5**

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 53:** RTV Utrecht deelt de mening van inschrijver niet dat dit artikellid onredelijk is. Het voorstel is afgewezen.

**Vraag 54: Juridisch. ARVODI-2018 voorwaarden - Artikel 22.6**

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 aanbieding van Inschrijver zijn daarnaast ook gebaseerd op een minimale duur.

Kan Opdrachtgever zich hierin vinden?

**Antwoord 54:** Nee, RTV Utrecht wenst dit artikellid te handhaven. Wel is het zo dat indien RTV Utrecht gebruik maakt van dit artikellid uit de eisen van redelijkheid en billijkheid (6:2 BW) voortvloeit dat de gecontracteerde termijn (initieel of bij een verlenging) netjes wordt afgekocht (frictiekosten).

**Vraag 55: Juridisch. ARVODI 2018 Art. 24.1 en 24.5**

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 55:** Gezien de aard van de dienstverlening zal de toepasselijkheid van artikel 24 worden geschrapt in de Opdrachtovereenkomst (Bijlage 2A).

**Vraag 56: Juridisch. ARVODI-2018 voorwaarden - Artikel 24**

Inschrijver verzoekt dit artikel buiten toepassing te verklaren. De aard van de dienstverlening van Inschrijver strekt 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. 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.

Is Opdrachtgever ermee akkoord om dit artikel buiten toepassing te verklaren?

**Antwoord 56:** Zie antwoord 55.

**Vraag 57: Juridisch. ARVODI 2018 Art. 24.4 en 24.6**

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

**Antwoord 57:** Zie antwoord 55.

**Vraag 58: Juridisch. ARVODI-2018 voorwaarden - Artikel 26.2**

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 58:** Een verzekeringscertificaat volstaat (wordt immers pas afgegeven na betaling van de premie(s)).

**Vraag 59: Juridisch. ARVODI 2018 Art. 26.2**

[De woorden 'Opdrachtnemer beëindigt niet zonder ....bedoelde 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 59:** Het is RTV Utrecht niet duidelijk waar de eerste zin betrekking op heeft. Vriendelijk verzoek in de volgende vragenronde aan te geven of die zin bij een ander artikel hoort of een typo is. Een verzekeringscertificaat volstaat (wordt immers pas afgegeven na betaling van de premie(s)).

**Vraag 60: Juridisch. Opdrachtovereenkomst Telefonie - ARTIKEL 5.2 2**

De nu gehanteerde boete van EUR 50.000 per overtreding is in het licht van deze aanbestedingsprocedure disproportioneel te noemen. Een maximale boete van EUR 5.000 is meer gebruikelijk in de ICT-branche en vormt eveneens een prikkel tot nakoming. Is Opdrachtgever bereid de boete aan te passen in lijn met het voorstel van Inschrijver?

**Antwoord 60:** Nee, deze boete ziet op het schenden van geheimhouding (kwestie van “horen, zien en zwijgen”) wat een risico is dat 100% te beheersen is door inschrijver.

**Vraag 61: Juridisch. Bijlage 2C Verwerkersovereenkomst**

Van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) “verwerkers” zijn in de zin van de AVG. Opdrachtnemer/Inschrijver dient zich als aanbieder van een openbaar elektronisch netwerk te houden aan de Telecommunicatiewet waarin precies staat omschreven voor welke doeleinden Opdrachtnemer/Inschrijver persoonsgegevens mag verwerken, zoals het overbrengen van communicatie, facturatie en netwerkbeheer.

Opdrachtnemer/Inschrijver heeft de feitelijke zeggenschap over de manier waarop deze verwerkingen gestandaardiseerd plaatsvinden ten behoeve van de dienstverlening.

Opdrachtnemer/Inschrijver bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Opdrachtnemer/Inschrijver 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/Inschrijver is derhalve aan te merken als verantwoordelijke en aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG en Telecommunicatiewet oplegt. Hiervoor is een verwerkingsovereenkomst niet passend. Deze conclusie wordt gedeeld door de European Data Protection Board in overweging 30 van de Richtsnoeren 07/2020 over de begrippen “verwerkingsverantwoordelijke” en “verwerker” in de AVG (7 juli 2021).

Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij het eens is met deze zienswijze?

**Antwoord 61:** Nee, er dient een verwerkersovereenkomst te worden opgesteld. Zie Europese Hof van Justitie van 5 december 2023 (C/2024/914) waarin staat (onderstreping RTV Utrecht):

een entiteit die een onderneming opdracht heeft gegeven om een mobiele IT-applicatie te ontwikkelen en in die context heeft deelgenomen aan de vaststelling van het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens via die applicatie, als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van deze bepaling kan worden beschouwd hoewel deze entiteit de persoonsgegevens niet zelf heeft verwerkt, zij niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met de uitvoering van de specifieke handelingen voor die verwerking of voor de beschikbaarstelling van die mobiele applicatie aan het publiek, en zij die mobiele applicatie niet heeft aangekocht, tenzij die entiteit zich vóór die beschikbaarstelling aan het publiek uitdrukkelijk heeft verzet tegen de beschikbaarstelling en de verwerking van persoonsgegevens als gevolg daarvan.

**Vraag 62: Juridisch. Bijlage 2C Verwerkersovereenkomst - Artikel 5.1**

Inschrijver kan niet instemmen met de boete van 20% van de totale opdrachtwaarde, deze is onredelijk en disproportioneel hoog. Een maximale boete van EUR 1.000 is meer gebruikelijk in de

ICT-branche en vormt eveneens een prikkel tot nakoming. Is Opdrachtgever bereid de boete aan te passen in lijn met het voorstel van Inschrijver?

**Antwoord 62:** Nee, zowel de vermogensschade als ander nadeel aan de kant van RTV Utrecht kunnen substantieel zijn. Bovendien geldt hier hetzelfde als bij geheimhouding: een risico dat 100% beheersbaar is voor inschrijver.

**Vraag 63: Juridisch. Bijlage 2C Verwerkersovereenkomst - artikel 6.1**

Inschrijver kan niet instemmen met de verplichting om een incident binnen 24 uur te melden. Wij verzoeken de tekst aan te passen naar 'onverwijld', daar dit in lijn is met de AVG.

**Antwoord 63:** Nee, "onverwijld" is een subjectieve term. De termijn van binnen 24 uur blijft gehandhaafd.

**Vraag 64: Juridisch. Bijlage 2A Opdrachtovereenkomst- artikel 5.2.4**

Inschrijver acht het redelijk dat de beperking van de aansprakelijkheid in een meer proportionele verhouding staat tot de beoogde contractwaarde.

Tekstvoorstel:

Tenzij anders overeengekomen, is de Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen tegenover de andere Partij aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden dan wel te lijden schade, met dien verstande dat de aansprakelijkheid als volgt beperkt is:

Een Partij is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt verstaan:

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

Aansprakelijkheid voor elke vorm van indirecte - of gevolgschade, zoals – maar niet uitsluitend – gemiste omzet en/of winst is uitgesloten.

Een schadevergoedingsplicht zal niet meer bedragen dan 0,5x de contractwaarde per jaar per gebeurtenis, met een maximum van 1x de contractwaarde per jaar per contractjaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

Is dit tekstvoorstel akkoord?

**Antwoord 64:** Nee, zie antwoord 47.

**EINDE NOTA VAN INLICHTINGEN 1**