

Aanbesteding: Inbound & Outbound telefonie
Aanbestedende Dienst: Belastingdienst, IUC Belastingdienst
Referentie: -

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Beschrijvend document, paragraaf 3.1

Vraag:

In Beschrijvend Document 3.1 Planning staat dat de verificatiedocumenten tussen 25 januari en 15 februari moeten worden ingediend door de partij aan wie voorlopig gegund is. In hetzelfde document staat echter in 5.8.2 Bewijsstukken verificatiefase staat dat dit binnen tien kalenderdagen na voorlopige gunning plaats dient te vinden. Tien kalenderdagen na 25 januari is 4 februari. Dat is een zondag, waarmee de feitelijk indien datum van de verificatiedocumenten vrijdag 2 februari is. Wat is de uiterlijke datum dat de verificatiedocumenten dienen te worden aangeleverd?

Antwoord:

De verificatiefase vangt aan direct na het voornemen tot gunning. Onderdeel van de verificatiefase is het aanleveren van de bewijsstukken door de beoogd opdrachtnemer en het beoordelen van deze documenten door de aanbestedende dienst. Tijdens de verificatiefase (meestal gelijktijdig met de gunningsbeslissing) wordt de inschrijver die voor gunning in aanmerking komt gevraagd om de bewijsstukken aan te leveren. Na dit verzoek moeten de documenten binnen 10 kalenderdagen aangeleverd zijn.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 15 nov. 2023
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Beschrijvend Document, 5.8.2. Bewijsstukken verificatiefase

Vraag:

In de tabel op pagina 28 staat bij 'Verzekering' een verwijzing naar § 4.2. Eerdere verwijzingen in deze tabel verwijzen naar paragrafen in het Beschrijvend Document. 4.2. gaat echter over de Economisch meest voordelige inschrijving en niet over Verzekering, waarvan nergens in het Beschrijvend Document een beschrijving is opgenomen. Wat wordt Inschrijver op welk moment geacht in te dienen met betrekking tot (de hoogte van de) Verzekering en waar staat dat beschreven?

Antwoord:

De tabel op pagina 27 en 28 van het Beschrijvend document bestaat uit 3 onderdelen:

- Onderwerpen uit het Beschrijvend document;
- Onderwerpen uit Bijlage A 'Specificatie van de opdracht';
- Onderwerpen uit de UEA.

Het antwoordt op de vraag staat beschreven in Bijlage A 'Specificatie van de Opdracht', paragraaf 4.2 in UE 84.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 28 nov. 2023

Label: Proces

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Beschrijvend Document, 5.8.2. Bewijsstukken verificatiefase

Vraag:

In de tabel op pagina 28 staat bij 'Sociale voorwaarden' een verwijzing naar § 5.5.3. Eerdere verwijzingen in deze tabel verwijzen naar paragrafen in het Beschrijvend Document. 5.5.3. gaat echter over de Gedragsverklaring Aanbesteden en niet over Sociale voorwaarden, waarvan nergens in het Beschrijvend Document een beschrijving is opgenomen. Wat wordt Inschrijver op welk moment geacht in te dienen met betrekking tot Sociale voorwaarden en waar staat dat beschreven?

Antwoord:

De tabel op pagina 27 en 28 van het Beschrijvend document bestaat uit 3 onderdelen:

- Onderwerpen uit het Beschrijvend document;
- Onderwerpen uit Bijlage A 'Specificatie van de opdracht';
- Onderwerpen uit de UEA.

Het antwoordt op de vraag staat beschreven in Bijlage A 'Specificatie van de Opdracht', paragraaf 5.2 in GUE 49.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 28 nov. 2023

Label: Proces

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage VII: Beantwoording Wensen

Vraag:

In VE 12 wordt gesteld dat de Wensen middels individuele Bijlagen

(uploads) in TenderNed worden geplaatst, dus niet in één verzameldocument. In 'Bijlage VII: Beantwoording Wensen' staat de instructie: "Dit document dient gebruikt te worden voor de beantwoording van de Wensen." Dient voor de beantwoording van elke individuele Wens een eigen ingevulde versie van 'Bijlage VII: Beantwoording Wensen' ingediend te worden, of volstaat de beantwoording van alle zeven Wensen in één ingevulde versie van 'Bijlage VII: Beantwoording Wensen'?

Antwoord:

De inschrijver volstaat met de beantwoording van alle 7 wensen in één ingevulde versie van 'Bijlage VII: Beantwoording Wensen'.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 28 nov. 2023
Label: Proces

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage A - Specificatie van de opdracht - IUC23-019 Vraag: UE 16

Vraag:

Wat verstaat Aanbestedende Dienst onder 'de te monitoren items'?
Kunnen deze te monitoren items gespecificeerd worden?

Antwoord:

De 'te monitoren items' zijn beschreven in UE13, UE14 en UE15.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 28 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage A - Specificatie van de opdracht - IUC23-019 Vraag: UE 5

Vraag:

Gaat Aanbestedende Dienst ermee akkoord dat response tijden exclusief verwerkingtijden van SQL-opdrachten en dergelijke zijn?

Antwoord:

Opdrachtgever handhaaft de genoemde maximale responsetijd. Indien bij het uitvoeren van een opdracht in de Portal de responsetijd wordt overschreden (bijvoorbeeld bij het ophalen of formatteren van gegevens), is dit voor de medewerker duidelijk zichtbaar, bij voorkeur door een voortgangsindicator.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 28 nov. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage IV ‘Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid’

Vraag:

In het Bijlage A staat bij Vormvereisten VE 9:

“Indien Inschrijver voor de financiële en/of economische draagkracht een beroep doet op een ander natuurlijk of rechtspersoon, dan moet deze hoofdelijke aansprakelijk te aanvaarden voor de uitvoering van de opdracht. Inschrijver dient hiertoe Bijlage IV ‘Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid’ aan te leveren.”

In Bijlage IV ‘Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid’ staat:

“Deze verklaring dient door ieder lid van de combinatie en/of Inschrijver naar waarheid te worden ingevuld en dient te worden ondertekend door een persoon die blijkens het handelsregister of een volmacht van degenen die blijkens het handelsregister bevoegd is de desbetreffende (rechts)persoon te vertegenwoordigen en om namens (rechts)persoon dit formulier te ondertekenen.”

Dat alles lijkt in lijn met elkaar te liggen. Echter, het vervolg van de inhoud van Bijlage IV gaat over “Verklaring combinatie lid” en “Verklaring hoofdaannemer”. Dit lijkt meer te zien op hoofdelijke aansprakelijkheid in een Combinatie of een samenwerkingsverband van hoofd- en onderaannemer(s), dan op de hoofdelijke aansprakelijkheid van een ander natuurlijk of rechtspersoon waarop Inschrijver voor de financiële en/of economische draagkracht een beroep doet.

1. Dient Inschrijver Bijlage IV ‘Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid’ ook in te vullen als zij volledig zelfstandig inschrijft, dus niet deelneemt in een Combinatie en/of geen gebruik maakt van onderaannemers?
2. Wat dient Inschrijver aan te leveren wanneer zij voor de financiële en/of economische draagkracht een beroep doet op een ander natuurlijk of rechtspersoon?
3. Dient Inschrijver Bijlage IV ‘Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid’ ook in te vullen als zij volledig zelfstandig inschrijft, dus geen beroep doet op een ander natuurlijk of rechtspersoon voor de financiële en/of economische draagkracht?
4. Wat dient Inschrijver aan te leveren wanneer zij deelneemt aan een Combinatie of een samenwerkingsverband van hoofd- en onderaannemer(s)?

Antwoord:

Er zijn twee samenwerkingsvormen te onderscheiden namelijk op basis van een combinatie of op basis van een hoofd-/onderaannemerschap.

In paragraaf 5.3 van het Beschrijvend document is opgenomen op welke

manier in combinatie en/of met onderaannemer(s) ingeschreven kan worden. In beide gevallen dient Bijlage IV 'Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid' ingevuld te worden.

Onderstaand de antwoorden op de vragen:

1. Indien volledig zelfstandig wordt ingeschreven behoeft bijlage IV niet ingevuld en ingediend te worden;
2. Als Inschrijver wenst gebruik te maken van een andere rechtspersoon (om te kunnen voldoen aan bijvoorbeeld de financiële draagkracht) kan dit door gebruik te maken van een samenwerkingsverband op basis van een combinatie of door het inzetten van onderaannemer(s). De Inschrijver dient hiervoor Bijlage IV in te vullen en in te dienen. In geval van een Inschrijving als samenwerkingsverband dient de penvoerder gevolmachtigd te zijn om namens het samenwerkingsverband het UEA te ondertekenen (zie paragraaf 5.4 van het Beschrijvend document). De betreffende volmachten moeten ook bij de Inschrijving te worden toegevoegd;
3. Indien volledig zelfstandig wordt ingeschreven behoeft bijlage IV niet ingevuld en ingediend te worden (let op er kunnen ook andere redenen zijn om gebruik te maken van een samenwerkingsverband (zie paragraaf 5,3 van het Beschrijvend document);
4. Zie hiervoor het antwoord op sub 2.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 28 nov. 2023
Label: Proces

Ref.nr.
8

Onderwerp:
Bijlage A - Specificatie van de opdracht - IUC23-019 Vraag: UE 32

Vraag:

In de Uitvoeringseis UE 32 staat een verwijzing naar bijlage 12. In deze bijlage staan de eisen met betrekking tot CKTO rapportages, waarbij op pagina 4, paragraaf "Uitleg gesproken antwoordmogelijkheid" de volgende zin staat "..De logging willen we 1) tenminste als audiobestand (format conform een marktstandaard) ontvangen;..."

In de wensen (Wens 2 en Wens 3) staat echter dat het een Wens is om deze audiofragmenten te kunnen opnemen en/of leveren.

Kan Aanbestedende Dienst aangeven welke van de twee leidend is?

Antwoord:

Inschrijver dient uit te gaan van de vraagstelling in Wens 2 en Wens 3.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 28 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage 15 Concept Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Ten behoeve van de te leveren diensten is Gegadigde niet te kwalificeren als "Verwerker" maar als "Verantwoordelijke" op grond van de AVG. Een eventuele toepasselijkheid van een Verwerkersovereenkomst is daarom niet aan de orde indien beide partijen "Verantwoordelijke" zijn.

De ""Verantwoordelijke"" is degene die de doelen van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vaststelt en de ""Bewerker"" is degene die door de "Verantwoordelijke" wordt ingeschakeld om de verwerking uit te voeren. Omwille van het feit dat gegadigde zelf vaststelt hoe zij de persoonsgegevens verwerkt, zal Inschrijver fungeren als "Verantwoordelijke". Zo bepaalt ook Richtlijn 95/46/EG dat de aanbieder van telecommunicatiediensten zal worden beschouwd als

"Verantwoordelijke" voor de verwerking van aanvullende persoonsgegevens voor zover deze noodzakelijk zijn voor de werking van de dienst. Aangezien persoonsgegevens door gegadigde slechts verwerkt worden voor eigen doeleinden, alsmede ten behoeve van de werking van de dienst en gegadigde ten behoeve van haar Diensten zelf de partij is die de (essentiële) middelen zal vaststellen ten behoeve van de gegevensverwerking, zal gegadigde in de relatie tot Aanbestedende Dienst als "Verantwoordelijke" dienen te worden beschouwd. Vanzelfsprekend zal gegadigde in haar rol als "Verantwoordelijke" persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder de AVG en Telecommunicatiewet. Gegadigde is tevens bereid haar privacy statement te delen met Aanbestedende Dienst inzake de wijze waarop door gegadigde wordt omgegaan met de verwerking van persoonsgegevens. Dit Privacy statement is tevens mede gebaseerd op de AVG en telecomwet.

Bent u daarom bereid om de concept Verwerkersovereenkomst buiten toepassing te verklaren, danwel te schrappen?

Indien u niet daartoe bereid bent en bovenstaande punten niet onderschrijft, dan ontvangt gegadigde graag een gemotiveerde nadere toelichting.

Antwoord:

In de overwegingen van de bijgevoegde verwerkersovereenkomst, staat uitdrukkelijk vermeld, dat deze overeenkomst slechts van toepassing is, indien er sprake is van een verwerking van persoonsgegevens zoals bedoeld in de AVG. In het geval van een relatie tussen twee Verwerkingverantwoordelijken, is deze Verwerkersovereenkomst uiteraard niet van toepassing. Overigens is de verwijzing naar Richtlijn 95/46/EG achterhaald, deze richtlijn is inmiddels ingetrokken en vervangen door de Verordening (EU) 2016/679, beter bekend als de AVG.

Percelen:

P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op:

7 dec. 2023

Label:

Juridisch

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage 7 ARBIT-2022 Voorwaarden Artikel 76 Nakoming Service levels

Vraag:

In geval van overschrijding van Functiehersteltijden en Reactietijden zoals deze staan beschreven in artikel 76.2 ARBIT zal alvorens verzuim intreedt eerst een ingebrekestelling moeten volgen. Inschrijver verzoekt dit artikel als volgt aan te passen:

‘In geval van overschrijding van Functiehersteltijden en Reactietijden, zal Opdrachtgever Wederpartij een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling versturen waarbij aan Wederpartij een redelijke termijn wordt gesteld voor de nakoming. Indien nakoming ook na afloop van de in de ingebrekestelling vermelde termijn uitblijft, verkeert Wederpartij in verzuim.’

Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?

Zo nee, waarom is dit niet akkoord? Graag een nadere toelichting in dat geval.

Antwoord:

Functie hersteltijden en Reactietijden gelden als Fatale termijnen, bij overschrijding daarvan is Wederpartij automatisch in verzuim, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling vereist is. Aanbestedende dienst heeft groot belang bij een ongestoorde dienstverlening. Ingeval de dienstverlening, om welke reden dan ook, tijdelijk verstoord is, moet zo snel mogelijk gereageerd en hersteld worden binnen de aangegeven tijden.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 7 dec. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Bijlage 7 ARBIT-2022 Voorwaarden Artikel 30.6 Ontbinding en opzegging

Vraag:

Gegadigden baseren hun business case op een bepaalde looptijd van de overeenkomst en daarmee voor de duur van deze looptijd gepaarde afnamegarantie. Gegadigde is dan ook van mening dat het niet zo kan zijn dat de Aanbestedende Dienst de overeenkomst “zomaar” zonder enige geldige en gegronde reden met onmiddellijke ingang de overeenkomst kan ontbinden. Dit lid 6 is niet proportioneel en dient daarom in haar geheel komen te vervallen.

Bent u daartoe bereid?

Zo nee, waarom niet? Graag een nadere toelichting in dat geval.

Antwoord:

Art. 30.6 gaat over het opzeggen van een overeenkomst, en dat is iets anders dan ontbinding van een overeenkomst. Indien de omstandigheden daartoe aanleiding zouden geven, wil de Aanbestedende dienst de mogelijkheid houden van dit artikel gebruik te maken.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 7 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Bijlage 7 ARBIT-2022 Voorwaarden Artikel 30.3 Ontbinding en opzegging

Vraag:

Gegadigde begrijpt niet goed waarom, in het geval er sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van gegadigden, de opdrachtgever een mogelijkheid tot ontbinding wenst, zoals artikel 30.3 ARBIT stelt? Dit zegt immers niets over bijvoorbeeld de kwaliteit van de af te nemen dienstverlening en de contiuniteit zal altijd gewaarborgd blijven.
Bent u bereid om af te zien van deze ontbindingsmogelijkheid? Zo niet, graag een nadere toelichting waarom niet.

Antwoord:

Nee, Deze ontbindingsmogelijkheid blijft in stand. Van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap is bijvoorbeeld sprake, wanneer de zeggenschap geheel of gedeeltelijk in handen komt van partijen waarop een sanctieregeling van toepassing is.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 7 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Bijlage 7 ARBIT-2022 Voorwaarden Artikel 30.1 Ontbinding en opzegging

Vraag:

Behoudens de situatie dat nakoming blijvend onmogelijk is, is het ook op basis van het Burgerlijk Wetboek niet meer dan redelijk dat een partij de wederpartij schriftelijk in gebreke stelt alvorens er sprake is van de mogelijkheid tot ontbinding. Ook dient de aard van de tekortkoming de ontbinding te rechtvaardigen. Gegadigde verzoekt dit artikel daarom als volgt aan te vullen:

“Onverminderd hetgeen in de Overeenkomst is vastgelegd, kan elk van de partijen de Overeenkomst buiten rechte geheel of gedeeltelijk schriftelijk ontbinden tenzij de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe

betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Voor zover nakoming niet blijvend of tijdelijk onmogelijk is, ontstaat de bevoegdheid tot ontbinding pas, wanneer de schuldenaar in verzuim is. Van verzuim kan, behoudens de situatie dat nakoming blijvend onmogelijk is, enkel sprake zijn indien de partij die te kort schiet in haar verplichtingen van de andere partij een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling ontvangt, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld voor de nakoming en nakoming ook binnen deze termijn uitblijft.”

Kunt Aanbestedende Dienst met deze wijziging akkoord gaan? Zo nee, waarom is dit niet akkoord? Graag een nadere toelichting in dat geval.

Antwoord:

Nee, het is niet nodig om de bepalingen uit het BW, al dan niet woordelijk, te herhalen in de Arbit Voorwaarden.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 7 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Bijlage 7 ARBIT-2022 Voorwaarden Artikel 29.3 Verzekering

Vraag:

Gezien de inhoud van haar verzekeringspolis en het confidentiële karakter hiervan kan gegadigde niet instemmen met het overleggen van een bewijs van premiebetaling aan opdrachtgever of mededeling doen van eerdere claims onder dezelfde polis in het lopende verzekeringsjaar, zoals artikel 29.3 ARBIT vraagt. Gegadigde verzoekt derhalve dit artikel buiten toepassing te verklaren. Wel is het voor gegadigde mogelijk om opdrachtgever op verzoek een certificaat van haar verzekeringspolis te verstrekken waaruit blijkt dat inschrijver afdoende is verzekerd. Gaat u er daarom mee akkoord om dit artikel buiten toepassing te verklaren of in het artikel slechts de mogelijkheid te geven te verzoeken om een verzekeringscertificaat?

Zo nee, waarom is dit niet akkoord voor Aanbestedende Dienst? Graag een nadere toelichting in dat geval.

Antwoord:

Dit is een optionele bepaling; alleen als de aanbestedende dienst hierom verzoekt, moet Wederpartij een bewijs van premiebetaling overleggen. Deze algemene voorwaarden gelden voor de hele rijksoverheid. In de praktijk zal dit niet zo gauw gebeuren. Er moet gerede twijfel bestaan over het al dan niet verzekerd zijn van wederpartij, alvorens zo'n bewijs wordt gevraagd.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 7 dec. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Bijlage 7 ARBIT-2022 Voorwaarden Artikel 26.4 sub a tot en met d Aansprakelijkheid

Vraag:

Gegadigde verzoekt vriendelijk om artikel 26.4 ARBIT buiten toepassing te verklaren danwel op zijn minst onder de werking van de maximumbedragen van artikel 26.1 te plaatsen. Een onbeperkte aansprakelijkheid is niet te verzekeren voor gegadigde, mede omdat zij verplicht gebruik moet maken van de verzekeringspolis van haar moedermaatschappij en daar dus zelf geen invloed op heeft.

Is dit artikel in haar geheel laten vervallen akkoord?

Zo nee, waarom is dit niet akkoord? Graag een nadere toelichting in dat geval.

Antwoord:

Nee, artikel 26.4 blijft onverkort van toepassing. De gevallen, genoemd onder a tm d, zijn te vatten onder de noemer "de vervuiler betaalt".

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 7 dec. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Bijlage 7 ARBIT-2022 Voorwaarden Artikel 26.3 Aansprakelijkheid

Vraag:

Gegadigde maakt gebruik van de verzekeringspolis van haar moedermaatschappij en heeft geen mogelijkheid om daar enige afwijking op overeen te komen. Aansprakelijkheid voor indirecte schade is daarom een issue en om enige inschatting te kunnen maken van een eventueel maximaal in een jaar uit te keren bedrag aan schade, verzoekt gegadigde om de artikel 26.3 ARBIT eveneens als volgt aan te passen:

De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is eveneens beperkt tot een bedrag van maximaal € 2.000.000,- per jaar en €1.250.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord? Graag een nadere toelichting in dat geval.

Antwoord:

Het Nederlands recht gaat uit van onbeperkte aansprakelijkheid voor schade. (Indirecte schade is geen wettelijk begrip.) In de Arbit Voorwaarden is deze aansprakelijkheid beperkt. In art. 26.3 tot maximaal vier keer de hoogte van

de vergoeding per gebeurtenis. Aanbestedende dienst is bereid in de onderliggende overeenkomst de in artikel 26.3 genoemde aansprakelijkheid te beperken tot vier keer de opdrachtwaarde per jaar.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 7 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Bijlage 7 ARBIT-2022 Voorwaarden Artikel 26.2 Aansprakelijkheid

Vraag:

Gegadigde maakt gebruik van de verzekeringspolis van haar moedermaatschappij en heeft geen mogelijkheid om daar enige afwijking op overeen te komen. Aansprakelijkheid voor indirecte schade is daarom een issue en om enige inschatting te kunnen maken van een eventueel maximaal in een jaar uit te keren bedrag aan schade, verzoekt gegadigde om de artikel 26.2 ARBIT als volgt aan te passen:

“De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van maximaal € 2.000.000,- per jaar en € 1.250.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.”

Is dit akkoord?

Zo nee, waarom is dit niet akkoord? Graag een nadere toelichting in dat geval.

Antwoord:

Artikel 26.2 van de Arbit gaat over persoons en zaak schade; d.w.z. schade die direct causaal verband heeft met het schadeveroorzakende voorval en reeds beperkt is tot een bedrag van € 1.250.000,-per gebeurtenis. Dus niet akkoord met uw voorstel.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 7 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Bijlage 7 ARBIT-2022 Voorwaarden Artikel 26.1 Aansprakelijkheid

Vraag:

Dit artikel 26.1 ARBIT is niet geheel in overeenstemming met de verzekeringspolis van gegadigde. Gegadigde kan onder meer uitdrukkelijk niet akkoord gaan met aansprakelijkheid voor indirecte schade. Bij dit type schade is er geen of onvoldoende causaal verband tussen een eventuele niet-

nakoming aan de zijde van gegadigde en de mogelijke schade die zou worden geleden door opdrachtgever. Gegadigde verzoekt dan ook om dit artikel als volgt aan te passen:

“ Indien een partij tekortschiet in de nakoming van een overeengekomen verplichting, kan de andere partij haar in gebreke stellen waarbij de nalatige partij alsnog een redelijke termijn voor de nakoming wordt gegund. Blijft nakoming ook dan uit dan is de nalatige partij in verzuim. Ingebrekestelling is niet nodig wanneer voor de nakoming een Fatale termijn geldt of indien uit een mededeling dan wel de houding van de andere partij moet worden afgeleid dat deze in de nakoming van haar verplichting zal tekortschieten. 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.”

Kunt u met deze wijziging akkoord gaan?

Zo nee, waarom kan Aanbestedende Dienst hier niet mee akkoord gaan?

Graag een nadere toelichting in dat geval.

Antwoord:

Niet akkoord. Zie tevens antwoord op vraag 16 en 17.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 7 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Bijlage 7 ARBIT-2022 Voorwaarden Artikel 18 Verwerking Gegevens

Vraag:

Ten behoeve van de te leveren diensten is Gegadigde niet te kwalificeren als "Verwerker" maar als "Verantwoordelijke" op grond van de AVG. Een eventuele toepasselijkheid van artikel 18 is daarom niet aan de orde indien beide partijen "Verantwoordelijke" zijn.

De "Verantwoordelijke" is degene die de doelen van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vaststelt en de ""Bewerker"" is degene die door de "Verantwoordelijke" wordt ingeschakeld om de verwerking uit te voeren. Omwille van het feit dat gegadigde zelf vaststelt hoe zij de persoonsgegevens verwerkt, zal Inschrijver fungeren als "Verantwoordelijke". Zo bepaalt ook Richtlijn 95/46/EG dat de aanbieder van telecommunicatiediensten zal worden beschouwd als ""Verantwoordelijke"" voor de verwerking van aanvullende persoonsgegevens voor zover deze noodzakelijk zijn voor de werking van de dienst. Aangezien persoonsgegevens door gegadigde slechts verwerkt worden voor eigen doeleinden, alsmede ten behoeve van de werking van de dienst en gegadigde ten behoeve van haar Diensten zelf de partij is die de (essentiële) middelen zal vaststellen ten behoeve van de gegevensverwerking, zal gegadigde in de relatie tot Aanbestedende Dienst als ""Verantwoordelijke"" dienen te worden beschouwd. Vanzelfsprekend

zal gegadigde in haar rol als "Verantwoordelijke" persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder de AVG en Telecommunicatiewet. Gegadigde is tevens bereid haar privacy statement te delen met Aanbestedende Dienst inzake de wijze waarop door gegadigde wordt omgegaan met de verwerking van persoonsgegevens. Dit Privacy statement is tevens mede gebaseerd op de AVG en telecomwet.

Bent u daarom bereid om artikel 18 buiten toepassing te verklaren, danwel te schrappen?

Indien u niet daartoe bereid bent en bovenstaande punten niet onderschrijft, dan ontvangt gegadigde graag een gemotiveerde nadere toelichting.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 9. Overigens blijft artikel 18 van de Voorwaarden gewoon in stand. Het eerste lid van artikel 18 gaat over alle door opdrachtgever verstrekte gegevens en In zijn opdracht gegenereerde gegevens, inclusief persoonsgegevens. Het tweede lid van artikel 18 geeft partijen een in contractuele basis om elkaar aan te spreken op naleving van wettelijke verplichtingen. Artikel 18 lid drie tenslotte wijst op de wettelijke verplichting om, indien de wederpartij ten behoeve van opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, een verwerkersovereenkomst af te sluiten. M.a. w. Als de wederpartij slechts persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van zijn eigen bedrijfsvoering, geldt hij niet als verwerker en hoeft hij dus ook geen verwerkersovereenkomst afsluiten. (Hij kan immers moeilijk met zichzelf een overeenkomst afsluiten)

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 7 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Bijlage 7 ARBIT-2022 Voorwaarden Artikel 17.5 Geheimhouding

Vraag:

Gegadigde realiseert zich het belang van vertrouwelijkheid, echter is zij ook van mening dat een boete van € 50.000,- per overtreding disproportioneel is en verzoekt Aanbestedende Dienst daarom deze te matigen tot een maximumbedrag van € 10.000,- per geconstateerde overtreding welke niet direct opeisbaar zal zijn. Gaat u akkoord met bovengenoemd voorstel? Zo nee, waarom is dit voorstel niet akkoord? Graag een nadere toelichting in dat geval.

Antwoord:

De in artikel 17.5 van de voorwaarden genoemde hoogte van de onmiddellijk opeisbare boete wordt in de overeenkomst gematigd tot €

25.000,- per overtreding.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 7 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Bijlage 7 ARBIT-2022 Voorwaarden Artikel 16 Voorschot in zijn geheel

Vraag:

Gezien de af te nemen dienstverlening en het daarbij behorende onderlinge betalingsverkeer, is het volgens gegadigde niet relevant om een kredietinstellingsgarantie te verlangen. Daarnaast zijn hier (hoge) kosten aan verbonden en kan gegadigde voldoende zekerheid ontfangen aan het eigen vermogen van gegadigde, haar schuldpositie (geen schulden), haar activa (netwerk) en de positieve kasstroom. Gegadigde zal dan ook niet akkoord gaan met het verstrekken van een kredietinstellingsgarantie. Gegadigde verzoekt daarom dit artikel in zijn geheel te laten vervallen. Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord? Graag een nadere toelichting in dat geval.

Antwoord:

De uitgevraagde dienstverlening leent zich niet voor het verstrekken van voorschotten, derhalve zal de aanbestedende dienst geen beroep op doen op dit artikel. Nogmaals het zijn algemene Rijksvoorwaarden dus als een situatie niet van toepassing is wordt er geen beroep op de bepaling gedaan. Dat neemt niet weg dat de bepaling zelf handhaaft blijft.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 7 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Bijlage 7 ARBIT-2022 Voorwaarden Artikel 12.7 Garanties

Vraag:

Gegadigde kan enkel de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst garanderen, niet ook nog eens tot na afloop van de overeenkomst en verzoekt derhalve de zin "tot 5 jaar na datum van Acceptatie kan onderhouden, waarvan ten minste 3 jaar op de in de Bijzondere bepalingen Onderhoud bepaalde wijze" te wijzigen in: "'voor de minimumlooptijd van de Overeenkomst kan onderhouden op de in de Bijzondere bepalingen Onderhoud bepaalde wijze'". Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord? Graag een nadere toelichting in dat

geval.

Antwoord:

Er wordt dienstverlening uitgevraagd, einde opdracht is einde dienstverlening. Vraag is niet relevant voor deze opdracht.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 7 dec. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Bijlage 7 ARBIT-2022 Voorwaarden Artikel 8.5, 8.6 en 8.7 Intellectuele Eigendomsrechten

Vraag:

Gegadigde kan Opdrachtgever niet onbeperkt vrijwaren voor claims van derden, schade en/of kosten voor zaken en/of diensten die niet door Gegadigde zelf zijn ontwikkeld. Verzoek aan de Aanbestedende Dienst is dan ook om deze vrijwaring te beperken tot uitsluitend de directe schade en vervolgens dit type schade te beperken tot een maximumbedrag € 500.000,- per gebeurtenis en voor een reeks van gebeurtenissen geldt een maximumbedrag van € 2.000.000,- per jaar. Gaat Aanbestedende Dienst akkoord met voornoemd voorstel inzake de beperkingen qua type aansprakelijkheid en qua maximumbedragen? Zo niet, dan graag een toelichting waarom Aanbestedende Dienst dit voorstel van gegadigde niet redelijk en proportioneel acht.

Antwoord:

Deze artikelen zien met name op persoonlijkheidsrechten als bedoeld in de Auteurswet. Daarvan is bij onderhavige opdracht geen sprake. De onderhavige opdracht ziet op dienstverlening, niet op de totstandkoming van een auteursrechtelijk beschermd werk. Derhalve kom je aan een beroep op de door u genoemde artikelen van de Voorwaarden niet toe.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 7 dec. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Bijlage 7 ARBIT-2022 Voorwaarden Artikel 8.1, 8.2, 8.3 en 8.4 Intellectuele Eigendomsrechten

Vraag:

Opdrachtgever zal geen intellectuele eigendomsrechten verkrijgen op de zaken en diensten welke aan haar op basis van de overeenkomst geleverd

worden. Opdrachtgever zal enkel een niet exclusief gebruiksrecht verkrijgen. Gegadigde verzoekt Aanbestedende Dienst dan ook de artikelen 8.1, 8.2. 8.3 en 8.4 ARBIT buiten toepassing te verklaren en te vervangen door bijvoorbeeld:

“Alle intellectuele eigendomsrechten die ten aanzien van de Prestatie waar en wanneer ook kunnen of zullen kunnen worden uitgeoefend, berusten bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verleent aan Opdrachtgever uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, herroepelijk, niet voor sublicentie vatbaar recht de eventuele zaken en/of diensten te gebruiken tijdens de duur van de Overeenkomst, dit uitsluitend voor het normale en door Opdrachtnemer beoogde doel.”

Is dit voorstel akkoord?

Zo nee, waarom is dit niet akkoord? Graag een nadere toelichting.

Antwoord:

Er is in onderhavige aanbesteding géén sprake van een prestatie die specifiek voor Opdrachtgever ontwikkeld wordt. Derhalve kom je aan een beroep op de door u genoemde artikelen van de Voorwaarden niet toe. Nogmaals, dit zijn algemene Voorwaarden waarop Opdrachtgever zich kan beroepen voor zover toepasselijk in een concreet geval.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 7 dec. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Bijlage 7 ARBIT-2022 Voorwaarden Artikel 7.1 en 7.2 Risico- en eigendomsovergang

Vraag:

Eigendomsvoorbehoud is gebruikelijk in de zakelijke markt en de bewoordingen van artikel 7 ARBIT zijn meer toegesneden op de levering van goederen dan de levering van telecomdiensten. In het geval de prestatie bestaat uit de levering van telecommunicatiediensten zal er geen sprake zijn van de overdracht van eigendom, maar zal aan opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht worden verstrekt voor de looptijd van de overeenkomst. Gegadigde is daarbij van mening dat eigendom pas over gaat na betaling. Gegadigde stelt daarom voor artikel 7.1 en 7.2 ARBIT te vervangen door de volgende tekst:

“Opdrachtnemer behoudt zich de eigendom voor van alle door hem geleverde zaken en verleent of draagt rechten over onder de (opschortende) voorwaarde dat Opdrachtgever alle vorderingen betreffende de tegenprestatie voor door Opdrachtnemer aan de instelling geleverde of te leveren zaken en verrichte of te verrichten diensten alsmede alle vorderingen wegens tekortschieten in de nakoming van de Overeenkomst heeft voldaan.”
Is dit tekstvoorstel akkoord?

Zo nee, waarom is dit niet akkoord? Graag een nadere toelichting.

Antwoord:

Artikel 7 van de voorwaarden is naar zijn aard alleen van toepassing op de levering van stoffelijke zaken. Nogmaals, dit zijn algemene Voorwaarden waarop Opdrachtgever zich kan beroepen voor zover toepasselijk in een concreet geval.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 7 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Bijlage 7 ARBIT-2022 Voorwaarden Artikel 5.4 Kwaliteitsborging, informatieverstrekking en audits

Vraag:

Is het een juiste aanname van gegadigde dat in het geval opdrachtgever een audit laat uitvoeren, de kosten daarvan volledig voor opdrachtgever zijn en niet voor wederpartij?

Wat zijn, in het geval opdrachtgever, een audit laat uitvoeren überhaupt kosten die wederpartij zou moeten dragen? Graag een nadere toelichting.

Antwoord:

Partijen dragen ieder hun eigen kosten. Te denken valt aan bijvoorbeeld de kosten van de inzet van personeel bij de audit.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 7 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Bijlage 7 ARBIT-2022 Voorwaarden Artikel 5.3 Kwaliteitsborging, informatieverstrekking en audits

Vraag:

Wat verstaat Aanbestedende Dienst precies onder “audits bij het personeel”? Graag ziet gegadigde voor de volledigheid het volgende worden toegevoegd aan artikel 5.3 ARBIT:

“Opdrachtgever kan een audit (laten) uitvoeren als concrete omstandigheden daartoe aanleiding geven. Wederpartij verleent alle medewerking aan audits, waaronder begrepen audits bij personeel van Wederpartij, tenzij dit redelijkerwijs niet van haar kan worden verwacht. Een audit zal te allen tijde tenminste tien Werkdagen voor dat de audit plaats zou moeten hebben worden aangekondigd aan Wederpartij ”

Is dit akkoord?

Zo nee, waarom is dit toch alleszins redelijke voorstel niet akkoord? Graag een toelichting.

Antwoord:

Het begrip audit omvat ieder onderzoek naar de naleving van de Overeenkomst en daarmee verband houdende wet- en regelgeving en zo'n onderzoek kan betrekking hebben op uiteenlopende contractuele en wettelijke verplichtingen, zoals naleving van de AVG, de arbeidsomstandighedenwetgeving of eisen aan informatieveiligheid.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 7 dec. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Bijlage 7 ARBIT-2022 Voorwaarden Artikel 4.3 Onderzoek en informatieverplichting

Vraag:

Is Aanbestedende Dienst bereid om in artikel 4.3 ARBIT de woorden "op verzoek" te vervangen door de woorden "gevraagd en ongevraagd"? Op deze wijze zal altijd worden geborgd dat partijen beschikken over de meest recente informatie en hierdoor niet voor eventuele verrassingen komen te staan. Dit is ook meer in lijn met het daaropvolgende artikel 4.4.

Antwoord:

Nee, niet akkoord.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 7 dec. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Bijlage 7 ARBIT-2022 Voorwaarden Artikel 1.1 en 1.2 Begrippen

Vraag:

Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat de acceptatie zal geschieden op basis van vooraf door partijen overeengekomen criteria?

Zo nee, op welk moment zal de acceptatieprocedure dan eventueel worden toegevoegd aan de overeenkomst?

Enkel en alleen goedkeuring op basis van bevindingen van de opdrachtgever zorgen voor een bepaalde subjectiviteit en lijkt daarom niet redelijk.

Antwoord:

Ja, partijen zullen gezamenlijk een acceptatieplan overeenkomen.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 7 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Bijlage 2 Concept overeenkomst artikel 12.1 Bijlagen onderdeel 3
Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Inschrijver concludeert dat er voor deze dienstverlening geen sprake is van een verwerkersrelatie. Inschrijver kwalificeert zich als VerwerkingsVerantwoordelijke onder de huidige AVG regelgeving en Telecomwet. Een Verwerkersovereenkomst is derhalve niet relevant en noodzakelijk. Dit document dient niet als bijlage te worden opgenomen in de Concept Overeenkomst. Het verzoek is dan ook dat u deze Verwerkersovereenkomst laat vervallen. Graag uw reactie in deze.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 9.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 7 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
31

Onderwerp:
Bijlage 2 Concept overeenkomst artikel 9 Procedure Invordering

Vraag:

Inschrijver merkt op dat in het kader van haar rol als Verwerkingsverantwoordelijke zij een Privacy statement hanteert in het geval derden (mogelijk) een verzoek doen omtrent uitwisseling van (persoons) gegevens. Inschrijver beslist hier zelfstandig over. Artikel 9 is dan ook niet acceptabel voor Inschrijver en dient te komen vervallen. Partijen zouden wel nadere afspraken kunnen maken, maar dan op basis van een Verantwoordelijke Verantwoordelijke overeenkomst. Graag uw reactie in deze.

Antwoord:

Artikel 9 van de overeenkomst blijft onverkort in stand. Dit artikel gaat niet alleen over persoonsgegevens, maar over gegevens in het algemeen en de strekking is dus breder dan de AVG.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 7 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Bijlage 2 Concept overeenkomst artikel 2.5 Voorwerp van de Overeenkomst onderdeel 2 Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Inschrijver concludeert dat er voor deze dienstverlening geen sprake is van een verwerkersrelatie. Inschrijver kwalificeert zich als VerwerkingsVerantwoordelijke onder de huidige AVG regelgeving en Telecomwet. Een Verwerkersovereenkomst is derhalve niet relevant en noodzakelijk. Dit document dient niet als bijlage te worden opgenomen in de Concept Overeenkomst. Het verzoek is dan ook dat u deze Verwerkersovereenkomst laat vervallen. Graag uw reactie in deze.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 9.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 7 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Bijlage A - Specificatie van de opdracht - IUC23-019 - UE14, UE37, UE38, UE163, Bijlage 12 'Specificatie gegevenslevering'

Vraag:

De in de eisen genoemde Gegevens en Brongegevens, uitgewerkt in "Bijlage 12 'Specificatie gegevenslevering'" zijn te kwalificeren als persoonsgegevens die vallen onder de AVG. Het wordt Gegadigde uit de aanbestedingstukken niet duidelijk of de gevraagde rapportages en bewaartermijnen legitiem zijn in het kader van eerder genoemde AVG. Daartoe is het noodzakelijk te weten wat het doel is dat Aanbestedende Dienst met de rapportages nastreeft. En of dat doel rechtvaardigt dat deze gespreksgegevens door Opdrachtgever zélf verzameld mogen worden. Binnen de AVG kunnen persoonsgegevens alleen verzameld worden voor een welbepaald, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigd doel. Volledigheidshalve dient opgemerkt te worden dat de aard van de dienstverlening maakt dat Gegadigde "Verantwoordelijke" is in de zin van de AVG en dat Aanbestedende Dienst eveneens "Verantwoordelijke" is.

Op basis van de informatie die Gegadigde op dit moment tot haar beschikking heeft, lijken verschillende eisen in 'Bijlage A Specificatie van de opdracht hoofdstuk 2.12 Gegevenslevering' strijdig met de AVG. Het verzamelen van telefoonnummers van de inkomende oproepen geschied met

de doelstelling het tot stand brengen van het gesprek en het onderling afrekenen tussen telecom providers. De CDR's van de op het servicenummerplatform binnenkomende oproepen worden gebruikt voor facturatie aan Aanbestedende Dienst en voor het opleveren van rapportages om aan te tonen dat aan het afgesproken dienstenniveau wordt voldaan. Deze rapportages worden door Aanbestedende Dienst gebruikt om haar bereikbaarheid richting de bellers te evalueren. Het beschikbaar stellen van de (bron)gegevens in een rapportage, die tevens langdurig bewaard worden, aan Aanbestedende Dienst behoort niet tot het doel van de gegevensverzameling en mag derhalve in lijn met de AVG niet daarvoor gebruikt worden.

Vanuit de eerdergenoemde AVG en vanuit de Telecomwet zijn alle Inschrijvers aan (dwingendrechtelijke) regulering met betrekking tot het uitwisselen van (persoons)gegevens, maximale bewaartermijnen en het opstellen en strikt naleven van interne privacy statements onderworpen en dienen hier ook gehoor en gevolg aan te geven in hun dagdagelijkse bedrijfsoperationele praktijk. Toezichthouders als AFM en AP zijn daarin controleurs met verregaande doorzettingsmacht voor het opleggen van boetes en andere sancties, indien blijkt dat Inschrijvers dergelijke wettelijke kaders niet naleven.

Hoe dient Gegadigde de genoemde eisen te lezen, zodat deze in overeenstemming zijn met de AVG en de Telecomwet? Graag een nadere toelichting.

Antwoord:

Opdrachtgever maakt (bij haar huidige contractpartij) al meerdere jaren gebruik van een vergelijkbare dienstverlening. Tot op heden zijn wij ons er niet van bewust noch hebben wij enige informatie tot ons gekregen dat naar de letter en geest van de AVG of telecom wet- en /of regelgeving deze werkwijze (mogelijk) sprake is van enig inbreuk hierop. Indien aantoonbaar in strijd met wet- en regelgeving zal worden gehandeld dan is opdrachtgever uiteraard bereid om dit recht te zetten bijvoorbeeld met behulp van pseudonimisering van het telefoonnummers.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 7 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
34

Onderwerp:
Beschrijvend Document paragraaf 5.5.1 Financiële en economische draagkracht blz. 23

Vraag:

Kunnen Inschrijvers, die zelfstandig inschrijven, een gepubliceerde 403 verklaring uit het Kamer van Koophandel indienen bij de Inschrijving ter

vervanging van Bijlage IV? Dit is op dit moment nog onduidelijk voor Inschrijver. Graag uw reactie en een nadere toelichting.

Antwoord:

Bijlage IV en een 403-verklaringen hebben een verschillend doel.

In geval van een gepubliceerde 403-verklaring kunnen de (geconsolideerde) cijfers (ten behoeve van het bepalen van de Financieel Economische Draagkracht) van de moedermaatschappij als referentie worden genomen ter bepaling van de Financieel Economische Draagkracht. Zie paragraaf 5.5.1 van het Beschrijvend document. In een dergelijk geval doet de inschrijver geen beroep op de financiële draagkracht van een ander natuurlijk of rechtspersoon zoals bedoeld in VE9

Indien Inschrijver voor de financiële en/of economische draagkracht een beroep doet op een ander natuurlijk of rechtspersoon, dan moet deze hoofdelijke aansprakelijk te aanvaarden voor de uitvoering van de opdracht. Inschrijver dient hiertoe Bijlage IV 'Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid' aan te leveren.

In het geval dat de inschrijver zelfstandig wens in te schrijven en beschikt over een 403-verklaring, is het toegestaan om de geconsolideerde cijfers van de moedermaatschappij te gebruiken voor het bepalen van de financieel economische draagkracht. Het toevoegen van Bijlage IV. Hoofdelijke aansprakelijkheid is dit geval niet nodig.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 7 dec. 2023
Label: Proces

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Beschrijvend Document paragraaf 4.2.5 Beoordelingswijze blz. 19

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst beschrijven uit hoeveel personen de beoordelingscommissie concreet bestaat? Dit in het kader van transparantie. Graag uw reactie.

Antwoord:

De beoordelingscommissie zal uit ten miste vijf personen bestaan.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 7 dec. 2023
Label: Proces

Ref.nr.

Onderwerp:

36

Bijlage A - Specificatie van de opdracht - IUC23-019 UE 90

Vraag:

In de afgelopen periode is duidelijk geworden dat de DPI prijsindex niet representatief is in relatie tot overheidsaanbestedingen. Tarieven liggen voor lange termijn vast en Inschrijvers zijn niet staat binnen de contractstermijn macro economische effecten te verdisconteren in de tarieven. Hierdoor kan een contract op korte termijn verliesgevend worden waardoor de continuïteit van de dienstverlening in gevaar kan komen. Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst indexering mogelijk te maken op basis van CPI of op basis van een jaarlijkse open dialoog tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Het prijsindexcijfer dat op dit moment het nauwkeurigst de prijsontwikkelingen bijhoudt van diensten gerelateerd aan onderhavige opdracht is het cijfer met CPI-083000 Telefoondiensten.

Het indexcijfer zal worden aangepast naar het CPI-083000 Telefoondiensten.
<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/83132NED/table?searchKeywords=cpi-083000%20telefoondiensten>

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 7 dec. 2023
Label: Contract

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Bijlage A - Specificatie van de opdracht - IUC23-019 Wens 2

Vraag:

In het Bijlage A staat bij Wens 2: "De Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid bij minimaal 2 vragen in de enquête functionaliteit via de Portal instelbaar, dat er door de Beller een antwoord kan worden ingesproken"

1 - Hoeveel opnames verwacht Aanbestedende Dienst aangeven hoeveel opnames er per maand?

2 - Wat is daarbij de verwachte gemiddelde lengte is per opname?

Antwoord:

Opdrachtgever verwacht circa 15.000 enquêtes per jaar.

Per opname verwacht Opdrachtgever dat een gemiddelde opnametijd van 30 seconden zal volstaan.

Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 7 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Bijlage A - Specificatie van de opdracht - IUC23-019 Vraag: GUE 5

Vraag:

In het Bijlage A staat bij GUE 5: "De Netwerk-IVR ondersteunt dat de Beller kan Vooruittypen. De Beller kan aaneengesloten een aantal menukeuze (nummers) intypen, voordat Spraakfragmenten zijn gepresenteerd:

- Vooruittypen kan worden ingesteld via Portal."

Inschrijver kan deze eis op twee manieren interpreteren;

Scenario 1: De zgn. "Direct Dial" optie waarbij na het service nummer de gewenste menu keuzes opties door de beller worden toegevoegd.

Bijvoorbeeld 08000543 123, hierbij zijn de laatste 3 digits de gewenste menukeuzes.

Nadeel van deze optie is dat tussen de verschillende oprators het niet gegarandeerd wordt dat de extra digits die de beller intoetst, helemaal tot en met de ontvangende operator worden doorgezet.

Scenario 2: Het intypen van de menukeuzes op het moment dat er contact is gemaakt met het platform. Echter, om te weten dat er contact is moet de beller hier wel een signaal van hebben gehad. Over het algemeen wordt dit aangegeven door bijvoorbeeld een welkomsboodschap en dus een spraakfragment. Hier wordt dus nog niet om een input gevraagd maar kan de beller al wel keuzes maken.

1 - Welk van de twee bovenstaande scenario's heeft Aanbestedende Dienst voor ogen?

2 - In dien het scenario 1 betreft, de "Direct Dial" optie, is Aanbestedende Dienst zich ervan bewust dat dit niet in alle situaties werkt?

3 - In het geval van scenario 2, is Aanbestedende Dienst het ermee eens dat een spraakfragment noodzakelijk is voor het duidelijke aangeven van een end-to-end verbinding. En dat een beller dus altijd een spraakfragment hoort alvorens vooruit getypt kan worden?

Antwoord:

Scenario 2 is van toepassing.

Opdrachtgever gaat mee in de stelling dat er minimaal één spraakfragment afgespeeld dient te worden voordat de functie ingezet kan worden.

Percelen:

P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op:

7 dec. 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Bijlage A - Specificatie van de opdracht - IUC23-019 Vraag: UE 121 & UE

150

Vraag:

UE 121 en UE 150 lijken gelijk zijn aan elkaar te zijn. Welke van deze twee Uitvoeringseisen is leidend?

Antwoord:

UE150 is leidend. UE121 komt te vervallen.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 7 dec. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Bijlage A - Specificatie van de opdracht - IUC23-019 Vraag: UE 159

Vraag:

In het Bijlage A staat bij UE 159: "Gebruikers kunnen in het online rapportage-informatiesysteem door middel van queries zelf informatieoverzichten genereren."

1 - Hoe definieert Aanbestedende Dienst queries, betreft dit bijvoorbeeld een SQL of andere DQL?

2 - Wat voor informatie dient in een dergelijkoverzicht te staan?

Antwoord:

Opdrachtgever wenst de mogelijkheid bestaande rapportages in de Portal te kunnen filteren op basis van bijvoorbeeld tijdstip, gebeld nummer en beller.

1) De query's dienen in een grafische omgeving door het selecteren van filters en /of het ingeven van grenswaarden samengesteld te kunnen worden.

2) De gegevens bevatten een subset van de data van de standaard rapportages.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 7 dec. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Bijlage A Specificatie van de opdracht GUE30

Vraag:

Wat wordt bedoeld met 'het unieke telefoongesprekskenmerk van het telefoongesprek'.

Is dat het Call_ID waaraan in Bijlage 12 wordt gerefereerd?

Antwoord:

ja, niet alleen Call ID van Bijlage 12 maar ook van UE31.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 7 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
42

Onderwerp:
Bijlage A Specificatie van de opdracht GUE16

Vraag:
Wat wordt bedoeld met ‘Intern referentienummer’ van de Opdrachtgever?

Waar komt dit “intern referentienummer” vandaan?

Antwoord:
Opdrachtgever houdt een registratie bij van de blacklisting verzoeken . Ieder verzoek krijgt binnen deze registratie een intern registratienummer.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 7 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
43

Onderwerp:
Prijzenformulier Tabblad: Gesprekskosten Inbound Regels 36, 37

Vraag:
Voor internationale nummers kan een apart vast tarief gelden. Dat onderscheid kan in het huidige Prijzenformulier niet worden gemaakt. Kan dit worden aangepast naar een “Starttarief” en “Tarief per minuut” per land?

Antwoord:
Inschrijver mag er vanuit gaan dat het bellers vanuit west Europa (Duitsland) betreft.

De kosten voor overige landen moeten on-line openbaar beschikbaar zijn.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 11 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
44

Onderwerp:
Prijzenformulier Tabblad: Gesprekskosten Inbound Regels 36, 37

Vraag:

Voor internationale nummers kan een apart mobiel tarief gelden. Dat onderscheid kan in het huidige Prijzenformulier niet worden gemaakt. Kan dit worden aangepast naar een “Starttarief” en “Tarief per minuut” per land?

Antwoord:

Inschrijver mag er vanuit gaan dat het bellers vanuit west Europa (Duitsland) betreft.

De kosten voor overige landen moeten on-line openbaar beschikbaar zijn.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 11 dec. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Prijzenformulier/ Bijlage A Specificatie van de opdracht Tabblad: Gesprekskosten Inbound Kolom C, Regels 36, 37/ GUE41

Vraag:

Kan Opdrachtgever aangeven in welke landen 00800-02412120 actief is?

Kan Opdrachtgever de verwachte volumes per land specificeren?

Antwoord:

Dit nummer wordt actief gebruikt door bellers uit België en Duitsland. Opdrachtgever kan geen verwachte volumes/prognoses afgeven voor dit nummer.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 7 dec. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Prijzenformulier Tabblad: Gesprekskosten Inbound Kolom C, Regels 31 en 32

Vraag:

Inschrijver gaat er vanuit dat het hier om het volume gaat van gesprekken en minuten afkomstig van een mobiele telefoon naar nationale 0800-nummers. Is dat juist?

Zo niet, kan Opdrachtgever volumes van bellen van Mobiel naar een 0800 nummer aangeven?

Antwoord:

Dat klopt.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 7 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
47

Onderwerp:
Bijlage A Specificatie van de opdracht. 2.8 W6 11 10.1.12 UE116 36

Vraag:
Opdrachtgever gaat er vanuit dat Opdrachtgever bij “Beschikbaarheid” de beschikbaarheid van het servicenummer platform bedoelt, kan Opdrachtgever dit bevestigen?

Antwoord:
Dat is correct.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 7 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
48

Onderwerp:
Planning

Vraag:
Inschrijver hecht grote waarde aan een kwalitatief goed en verzorgde aanbieding voor de Belastingdienst. Hier zijn adequate en voldoende resources voor nodig. Gezien de komende periode waar veel collega's genieten van feestelijke dagen en vakantierust vraagt Inschrijver uitstel van de Uiterste datum van Inschrijving van minimaal 2 weken. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

Antwoord:
De aanbestedende dienst kan hiermee niet akkoord gaan.
De aanbestedende dienst houdt (daar waar mogelijk) rekening met vakantieperiodes. Dit betekent er gedurende specifieke vakantieperiodes (bouwvak-/zomerreces en kerst-/eindejaarsreces) een ruimere planning gehanteerd wordt voor aanbestedingsprocedures. In dit geval betekent het dat er in verband met de kerst-/eindejaarsvakantie ca twee weken extra tijd in de planning is opgenomen. Tevens wordt er gebruik gemaakt van een dynamische nota van inlichtingen (NvI) waardoor vragen gedurende de NvI periode beantwoord worden.

In verband met het aflopen van de huidige overeenkomsten en de benodigde

migratietijd is het zeer onwenselijk om de planning verder te verruimen.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 7 dec. 2023
Label: Proces

Ref.nr.
49

Onderwerp:
Raamovereenkomst 10.3

Vraag:

Aanbieder is geen rechthebbende van de software en zal derhalve immer dienen te verwijzen naar de standaard gebruiksvoorwaarden van de rechthebbende. Het betreft 'off the shelf' software waarop gebruikelijke licentievoorwaarden van toepassing zijn. Deze bepaling gaat voorbij aan de realiteit dat het gebruikelijk van de software noodzakelijkerwijs de acceptatie van de voorwaarden inhoudt en daarmee de gebondenheid daaraan. Als niet-rechthebbende kan leverancier dit ook niet 'wegcontracteren'. Wel kan worden gegarandeerd dat de voorwaarden het gebruik niet in de weg staan.

Deze bepaling is niet realistisch. Kunt u instemmen met verwijdering?

Antwoord:

Licentievoorwaarden van Inschrijver dan wel van door Inschrijver bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden zijn van toepassing indien en voor zover:

- Inschrijver (a) de toepasselijkheid daarvan expliciet heeft bedongen (b) een exemplaar van de betreffende voorwaarden bij de Inschrijving is gevoegd en (c) deze daarvan expliciet onderdeel uitmaken, en;
- het Overeengekomen gebruik daardoor niet wordt uitgesloten of beperkt en;
- Inschrijver kan aantonen dat de rechten van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst daardoor niet worden verminderd dan wel diens uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen daardoor niet onredelijk worden verzwaaard.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 11 dec. 2023
Label: Contract

Ref.nr.
50

Onderwerp:
Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Aanbieder meent dat er geen verwerkersovereenkomst nodig zal zijn omdat

de leverancier van vaste- en mobiele telefoniediensten de verwerkingsverantwoordelijke is. Aanbieder meent op grond van het Mere Conduit principe geen andere verwerking plaatsvindt dan de verwerking die noodzakelijk is voor de leverancier om de dienst te leveren en de financiële afhandeling daarvan.

Voor alle connectiviteitsdiensten zoals bijvoorbeeld mobiele telefonie, vaste bellen, VPN, internet ect. geldt het Mere Conduit principe. De Europese Commissie heeft bepaald dat providers van telecommunicatie diensten bij het leveren van zuiver connectiviteitsdiensten niet verantwoordelijk zijn voor de inhoud van het verkeer dat over het netwerk gaat, noch gegevens verwerken wanneer:

1. Ze niet het initiatief nemen tot het zenden van de communicatie (dit is de klant); en
2. Niet bepalen waar de communicatie naar toe gaat (dit is de klant).

Kortom de provider heeft geen invloed op de data. Zouden we de definitie van bovenstaande toepassen uit art 4 lid 2 AVG (de definitie van verwerken) dan zien we daar als definitie van verwerking: Verstrekken doormiddel van doorzending. Hiervan is geen sprake, omdat dit impliceert dat er een initiatief moet zijn tot verstrekken van gegevens. Hieruit vloeit dus eveneens voort dat de leverancier geen verwerker is voor connectiviteitsdiensten zoals telefonie, vast bellen, internet, VPN etc. Dit heeft tot gevolg dat voor al deze diensten er geen verwerkersovereenkomst nodig is.

Uiteraard dient de leverancier wel verkeersgegevens te verwerken op basis van wettelijke plichten en voor het overbrengen van de communicatie, maar hiervoor is leverancier vanuit wet en regelgeving, zelfstandig verantwoordelijk.

Sommige diensten zijn voorzien van een portaal, welke noodzakelijk is voor de uitvoering van de dienst. Het portaal is een tooling waarbij de klant allerlei informatie kan inzien met betrekking tot de dienst, net als bijvoorbeeld een mijn klant omgeving. Wij leveren deze gegevens niet op instructie van de klant, maar als zelfstandig verantwoordelijke voor het leveren van de dienst. Bijvoorbeeld voor het beschikbaar stellen van facturen, bel specificaties tot op niveau van specifieke telefoonnummers. Leverancier bepaalt hierin volledig welke gegevens er zichtbaar zijn in het portaal. Een verwerkersovereenkomst is alleen noodzakelijk als de dienst primair is gericht op het verwerken van persoonsgegevens. Bij Mere Conduit /connectivity diensten is dit dus niet het geval. Soms biedt de tool de mogelijkheid om namen te koppelen aan telefoonnummers, als een klant ervoor kiest dit te doen, dan kan dit gezien worden als noodzakelijk voor de uitvoer van de overeenkomst en is leverancier hiervoor verantwoordelijk. Het is namelijk niet de essentie van de tool om namen aan telefoonnummers te koppelen. De impact hiervan is zo klein dat dit naar richtlijnen van de EDPB niet gezien kan worden als zelfstandige verwerking bij de dienst.

Bovendien heeft leverancier zelf doel en middelen bepaald van de verwerkingen in het portaal. Een DPA voor het portaal is dus ook niet noodzakelijk.

Kunt u met het oog hierop afzien van een verwerkersovereenkomst?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 9.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 11 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
51

Onderwerp:
Arbit 76

Vraag:

76.1.Inschrijver spant zich tot het uiterste in om Service levels te realiseren. De gevolgen van het niet halen daarvan worden in de Overeenkomst geregeld. Het bepaalde in artikel 14.3 is hierbij van toepassing. Ontbinding van de Overeenkomst is in ieder geval mogelijk bij herhaalde overschrijding van Service levels.76.2.In afwijking van het bepaalde in artikel 76.1 gelden Functiehersteltermijnen en Reactietijden als Fatale termijnen.76.3.Service levels doen geen afbreuk aan hetgeen overigens in de Overeenkomst is bepaald.

Dit impliceert dat bij eenmalige overschrijding van een functiehersteltermijn of Reactietijd onmiddellijk tot ontbinding overgegaan mag worden. Inschrijver stelt voor om op te nemen dat bij meerdere overschrijdingen de overeenkomst mag worden ontbonden

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 10.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 11 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
52

Onderwerp:
Arbit 59.7

Vraag:

59.7.Indien Opdrachtgever de Maatwerkprogrammatuur na de tweede acceptatietest opnieuw afkeurt, is Inschrijver als gevolg daarvan in verzuim. Opdrachtgever kan de Overeenkomst in dat geval met onmiddellijke ingang

buiten rechte ontbinden zonder dat daarvoor enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist.

Inschrijver akkoord, maar acht het redelijk dat in dit geval de gevolgen van de ontbinding worden geregeld. Bijvoorbeeld geen gehele ongedaanmaking, of het reeds verrichte werk wordt op geld gewaardeerd.

Antwoord:

Er is in onderhavige aanbesteding géén sprake van een prestatie die specifiek voor Opdrachtgever ontwikkeld wordt. Derhalve kom je aan een beroep op het door u genoemde artikel van de Voorwaarden niet toe. Nogmaals, dit zijn algemene Voorwaarden waarop opdrachtgever zich kan beroepen, mocht een bepaalde situatie zich voordoen.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 11 dec. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
53

Onderwerp:
Arbit 47

Vraag:

47.1.Opdrachtgever heeft er te allen tijde aanspraak op dat Leverancier in Escrow voorziet, ook indien dat aanvankelijk niet is overeengekomen.

47.2.Escrow omvat alle niet openbaargemaakte informatie die Opdrachtgever redelijkerwijs nodig heeft voor foutherstel, onderhoud en beheer van de Standaardprogrammatuur zodat hij daarvan het Overeengekomen gebruik kan blijven maken. Escrow voldoet aan hetgeen dienaangaande ten tijde van het afsluiten daarvan op de Nederlandse markt gebruikelijk is.

47.3.Indien Escrow onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt legt Leverancier aan Opdrachtgever bewijs over waaruit blijkt dat de Escrow voldoet aan hetgeen dienaangaande in de Overeenkomst is bepaald of zorgt Leverancier met bekwame spoed voor het treffen van een dergelijke voorziening.

47.4.Indien Escrow geen onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst heeft Opdrachtgever ook nadien het recht te verlangen dat een dergelijke regeling alsnog wordt aangegaan c.q. mag hij te allen tijde aansluiten bij een overeenkomst van Escrow als bedoeld in artikel 47.2. Daaraan verbonden redelijke kosten, zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Inschrijver kan alleen hiermee akkoord gaan voor haar eigen Standaardsoftware. Ingeval van software van derden, zal dit afhankelijk zijn van de door deze derden geboden mogelijkheden.

Antwoord:

In beginsel wordt voor deze opdracht geen Escrow uitgevraagd. Overigens is Wederpartij verantwoordelijk voor de door hem geleverde standaard software, ongeacht of deze van hem zelf dan wel van een door hem ingeschakelde derde afkomstig is.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 11 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Arbit 43

Vraag:

43.1.Leverancier verleent aan Opdrachtgever met inachtneming van de Voorwaarden, een eeuwigdurend en onherroepelijk Gebruiksrecht op de Standaardprogrammatuur alsmede op Nieuwe versies indien Opdrachtgever is gerechtigd tot de ontvangst daarvan. Het Gebruiksrecht omvat geen overdracht door Leverancier aan Opdrachtgever van octrooi-, auteurs- of merkenrechten op de betreffende Standaardprogrammatuur

43.2.In het Gebruiksrecht is, zonder dat Opdrachtgever daarvoor enige additionele vergoeding verschuldigd is, in ieder geval begrepen:a.het recht om alle voor Opdrachtgever toegankelijke functionaliteiten van de Standaardprogrammatuur te gebruiken ook als die niet in de Documentatie staan vermeld;b.het recht om kopieën van de Standaardprogrammatuur te vervaardigen, op te slaan, regelmatig te testen en ‘hot standby’ te houden voor het geval van een calamiteit;c.het recht om de Standaardprogrammatuur voor test- en ontwikkeldoeleinden te gebruiken;d.het recht om de Standaardprogrammatuur zonder enige beperking of begrenzing met betrekking tot plek, apparatuur, tijdsduur of anderszins te gebruiken waaronder begrepen het gebruik daarvan door derden ten behoeve van Opdrachtgever.

43.3.Opdrachtgever mag kopieën van de Standaardprogrammatuur vervaardigen en in gebruik nemen zo vaak hij dat voor zijn bedrijfsvoering nodig oordeelt. Als hij daartoe overgaat en om die reden een additionele betaling aan Leverancier verschuldigd is, deelt hij dat Leverancier met bekwame spoed mee. Opdrachtgever verwijdt geen aanduidingen van eigendoms- en auteursrechten bij het verveelvoudigen van Standaardprogrammatuur.

43.4.Tot het moment van Acceptatie van de Standaardprogrammatuur verkrijgt Opdrachtgever van Leverancier een niet-exclusief recht tot het gebruik daarvan voor installatie- en testdoeleinden.

43.5.Indien Leverancier Gebreken in de Standaardprogrammatuur alleen herstelt door middel van het uitbrengen van Patches of Verbeterde versies, heeft Opdrachtgever gedurende de garantietermijn van artikel 12.3, ook al is hij met Leverancier geen Onderhoud overeengekomen, recht op de kosteloze ontvangst en het gebruik daarvan.

In het geval Standaardprogrammatuur van derden is, gelden de (standaard) licentievoorwaarden van die derde partijen.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 49 .

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 11 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
55

Onderwerp:
Arbit 32.2

Vraag:

32.2. Anders dan in geval van ontbinding van de Overeenkomst krachtens het bepaalde in artikel 30 leden 1 of 3 verricht Wederpartij de in artikel 32.1 bedoelde diensten tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven en condities of bij gebreke daarvan tegen de in het algemeen door Wederpartij gehanteerde tarieven en nader overeen te komen condities. De in artikel 32.1 bedoelde diensten worden eveneens kosteloos verricht indien het bepaalde in de laatste volzin van artikel 30.4 van toepassing is.

Gezien de reikwijdte van artikel 30, kan Inschrijver niet akkoord gaan met het kosteloos verrichten van diensten in het kader van deze Exitbepaling. Inschrijver verzoekt u om artikel 30 conform de hierboven geformuleerde tekstvoorstellen aan te passen dan wel het kosteloos verrichten van diensten te schrappen. Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.

Antwoord:

Dit is niet akkoord. Bij "normale" beëindiging van de overeenkomst vormt medewerking van de Wederpartij een betaalde dienst. Wordt de Overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming ontbonden, dan is die medewerking onderdeel van de schadebeperkingsplicht en wordt daarvoor niet apart betaald.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 11 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
56

Onderwerp:
Arbit 30.3

Vraag:

30.3. Opdrachtgever kan zonder voorafgaande aanmaning of

ingebrekestelling met onmiddellijke ingang buiten rechte de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven ontbinden, indien Wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt, Wederpartij zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, de onderneming van Wederpartij wordt ontbonden, Wederpartij zijn onderneming staakt, sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij, op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Wederpartij beslag wordt gelegd of Wederpartij anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen. Deze bevoegdheid geldt ook indien zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten aanzien van Wederpartij uitsluitingsgronden voordoen als bedoeld in artikel 2.86 Aanbestedingswet.

Wijziging van de zeggenschap heeft geen invloed op de uitvoering van de overeenkomst. Daarnaast is beslag eenvoudig, met weinig formaliteiten, te leggen. Inschrijver verzoekt u derhalve om deze gronden voor ontbinding te schrappen. Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 12.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 11 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
57

Onderwerp:
Arbit 26

Vraag:

26.2.De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van EURO 1.250.000,- per aanspraak Samenhangende aanspraken worden daarbij aangemerkt als één aanspraak.26.3.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 4 maal de hoogte van de Vergoeding per aanspraak. Samenhangende aanspraken worden daarbij aangemerkt als één aanspraak.

Inschrijver kan, door de reikwijdte, niet akkoord gaan met het voorgestelde artikel aangaande aansprakelijkheid. Inschrijver wenst een bepaling m.b.t. de aansprakelijkheid op te nemen waarbij de totale cumulatieve aansprakelijkheid beperkt is tot uitsluitend directe schade met een bepaald bedrag per gebeurtenis tot een maximum bedrag per jaar. Gevolg- en/of indirecte schade dient volledig te worden uitgesloten. Vrijwaring tegen aanspraken van derden impliceert ook een onbeperkte aansprakelijkheid en dit is onacceptabel voor Inschrijver en bovendien ook niet gebruikelijk in de

branche. Inschrijver stelt voor een nadere beperking/uitsluiting van aansprakelijkheid op te nemen waarmee de risico's op een aanvaardbaar niveau verdeeld worden.

Reeds vooruitlopend op uw reactie heeft Inschrijver een tekstvoorstel geformuleerd:

26.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt.

26.2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan:

- ten gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij;
- ten gevolge van een buitencontractueel toerekenbaar handelen of nalaten bij de werkzaamheden die de andere partij haar medewerkers en/of haar onderaannemers verricht ter uitvoering van deze Overeenkomst.

26.3 Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten.

26.4 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring.

26.5 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen is tegenover de andere Partij uitsluitend aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden of te lijden directe schade.

26.6 De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe 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.

26.7 De hierboven opgenomen beperkingen komen te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van een der partijen danwel diens leidinggevend personeel.

26.8 Op eerste verzoek zullen certificaten van verzekering door Partijen overgelegd worden.

Antwoord:

Niet akkoord. Zie tevens antwoord op vraag 16 en 17.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 11 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
58

Onderwerp:
Arbit 15.3

Vraag:

15.3. Opdrachtgever kan een door Wederpartij toegezonden factuur door een door hem aan te wijzen accountant als bedoeld in artikel 2:393 lid 1 Burgerlijk Wetboek op inhoudelijke juistheid laten controleren. Wederpartij verleent deze accountant inzage in boeken en bescheiden en verstrekt hem alle gegevens en informatie die hij verlangt. De controle is vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de factuur is vereist. De accountant brengt zijn rapportage met bekwame spoed aan beide 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 of onvolledig is, in welk geval de kosten van het accountantsonderzoek voor rekening van Wederpartij komen.

Inschrijver kan, als beursgenoteerde onderneming, onder de navolgende voorwaarden akkoord gaan. Inschrijver is bereid een accountant informatie te geven die nodig is om de juistheid van de factuur te verifiëren. Inschrijver is niet bereid om een accountant alle gegevens en informatie te verstrekken die hij verlangt. Verder wenst Inschrijver dit onderzoek te beperken tot maximaal twee keer per jaar. De accountant valt onder de geheimhoudingsverplichting van artikel 17. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.

Antwoord:

De account zal enkel die gegevens opvragen welke relevant zijn voor het onderzoek.

Opdrachtgever wenst het aantal onderzoeken niet (tot maximaal 2 per jaar) te beperken.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 11 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
59

Onderwerp:
Arbit 14.3

Vraag:

14.3. Een overeengekomen korting op de Vergoeding of boete komt Opdrachtgever toe onverminderd diens andere rechten of vorderingen, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot: a. zijn vordering tot nakoming van de overeengekomen verplichting tot het verrichten van de Prestatie; b. zijn recht op schadevergoeding en/of; c. zijn recht op ontbinding.

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. Cumulatie van boete en schade is onredelijk.

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

Antwoord:

Niet akkoord. Een boete is een prikkel tot nakoming en heeft een andere juridische grondslag dan schadevergoeding, derhalve zijn de bedragen die samenhangen met de inzet deze twee verschillende instrumenten niet met elkaar verrekenbaar.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 11 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
60

Onderwerp:
Arbit 12.7

Vraag:

12.7. Wederpartij garandeert dat hij de Prestatie tot 5 jaar na datum van Acceptatie kan onderhouden, waarvan tenminste 3 jaar op de in de Bijzondere bepalingen Onderhoud bepaalde wijze.

Inschrijver in beginsel akkoord, maar wenst mogelijkheid om hiervan af te wijken als bij het aangaan van een Raamovereenkomst het reeds duidelijk is dat dit voor de betreffende Prestaties niet mogelijk is. Gaat aanbestedende

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

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 22.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 11 dec. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Arbit 8.7

Vraag:

8.7. Onverminderd het bepaalde in artikel 8.5 en 8.6 kan Opdrachtgever, indien derden hem terzake van schending van intellectuele eigendomsrechten in rechte betrekken, de Overeenkomst buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden, een en ander onverminderd zijn verdere rechten jegens Wederpartij, waaronder maar niet beperkt, tot enig recht op schadevergoeding.

Inschrijver kan niet akkoord gaan met dit artikel 8.7. Als Inschrijver Opdrachtgever vrijwaart, zou ontbinding niet aan de orde moeten zijn. Inschrijver stelt voor om dit artikel te schrappen.

Indien Opdrachtgever niet bereid dit artikel te schrappen dan stelt Inschrijver voor dat in dit geval Inschrijver ook het recht krijgt om de overeenkomst met Opdrachtgever te beëindigen. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 23.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 11 dec. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Arbit 8.6

Vraag:

8.6. Wederpartij zal in geval van een gestelde inbreuk op het intellectuele eigendomsrecht van een derde, op zijn kosten alle maatregelen treffen die kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie van Opdrachtgevers bedrijfsvoering en tot beperking van door Opdrachtgever als gevolg daarvan

te maken kosten en/of te lijden schade.

Inschrijver is van mening dat “alle maatregelen” te ruim is geformuleerd. Inschrijver stelt voor “alle maatregelen” te vervangen door “alle redelijk van hem te vergen maatregelen. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 23.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 11 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
63

Onderwerp:
Arbit 8.5

Vraag:

8.5.Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden terzake van een (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van die derden, zulks met inbegrip van persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25, eerste lid van de Auteurswet, vergelijkbare aanspraken met betrekking tot kennis, ongeoorloofde mededinging en dergelijke daaronder begrepen. Wederpartij neemt op eerste verzoek van Opdrachtgever de verdediging op zich in iedere procedure die in verband met de Prestatie tegen Opdrachtgever mocht worden ingesteld wegens inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van een derde. Opdrachtgever zal Wederpartij in verband daarmee onverwijd van een dergelijke actie in kennis stellen en aan Wederpartij de noodzakelijke volmachten en hulp verstrekken. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tevens tegen alle schade en kosten waartoe die in een dergelijke procedure mocht worden veroordeeld alsook tegen de kosten van die procedure zelf waaronder, maar niet beperkt tot, de kosten die verband houden met het inwinnen van juridisch advies in verband daarmee.

Een ongelimiteerde vrijwaring is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico dat redelijkerwijs niet kan worden verwacht geaccepteerd te worden door een bedrijf met gezonde bedrijfsvoering. Inschrijver verzoekt u beleefd het handhaven van dit artikel in heroverweging te nemen of aan te geven tot welk maximum bedrag de vrijwaring wordt beperkt. Inschrijver stelt voor om de vrijwaring te beperken tot redelijke kosten van juridisch advies met een absoluut maximum conform het artikel aangaande aansprakelijkheid. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 23.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 11 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
64

Onderwerp:
Arbit 8.3

Vraag:

8.3. Bij verschil van mening tussen partijen over intellectuele eigendomsrechten op (delen van) een Prestatie wordt er, behoudens tegenbewijs, vanuit gegaan dat die rechten bij Opdrachtgever berusten. Opdrachtgever mag ongeacht de uitkomst van dat geschil voortgaan met het Overeengekomen gebruik.

Inschrijver kan niet akkoord gaan met de inhoud van dit artikel. Gezien de aard van de Prestaties en het bepaalde in artikel 8.1 zullen de rechten van intellectueel eigendom berusten bij Inschrijver. Artikel 8.3 neemt echter als uitgangspunt dat de rechten bij Opdrachtgever berusten. Inschrijver stelt voor om dit om te draaien. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 24.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 11 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
65

Onderwerp:
Bijlage A Specificatie van de opdracht 2.2.1 Blz 7 UE13

Vraag:

Onderstaande items worden normaalgesproken vanuit een Callcenter gemonitord en gerapporteerd, Inschrijver stelt voor om deze buiten-scope van deze aanbesteding te houden.

- Beschikbaarheid van het koppelvlak;
- Spraakkwaliteit / verstaanbaarheid;
- Real-time inzicht in de procentuele capaciteitsbenutting van de afgenomen aansluitingen;

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord.

Opdrachtgever acht de gevraagde functionaliteit passend en legitiem gezien de omvang van de opdracht en het maatschappelijk belang van de Belastingtelefoon.

Opdrachtgever beoogt met het uitvragen van deze functionaliteit inzichtelijk te krijgen of Opdrachtnemer blijvend voldoet aan de in paragraaf 2.5 gestelde performance eisen.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 21 dec. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Bijlage A Specificatie van de opdracht 2.4 Enquête Functionaliteit

Vraag:

Om een efficiëntie en effectieve oplossing te realiseren is het in de markt gangbaar om de Enquête Functionaliteit vanuit een (Cloud) Contact Center omgeving te leveren.

Grootste voordeel hiervan is de scope hiervan niet alleen telefonie behelst, maar op basis van omni-channel kan worden ingericht (integratie websites, mobiel, email, social, chatbots, etc). Het lijkt Inschrijver zeer ongewenst om deze functionaliteit vanuit een Inbound/Outbound platform te leveren.

Opdrachtnemer stelt voor om deze functionaliteit buiten scope van deze aanbesteding te plaatsen en onderdeel te maken van de scope van de toekomstige Contact Center RFP.

Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 18 dec. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Vervolg vragen

Vraag:

Inschrijver verzoekt opdrachtgever een extra vragenronde toe te staan om vervolgvragen te kunnen stellen over gepubliceerde antwoorden waarbij een aanvullende toelichting of zienswijze van Opdrachtgever essentieel is om tot een inhoudelijk goede inschrijving te komen. Is Opdrachtgever hier toe

bereid?

Antwoord:

Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. Zie hiervoor tevens het antwoord op vraag 48.

Opdrachtgever heeft ervoor gekozen om gebruik te maken van de dynamische vraag- en antwoord module van TenderNed. Hierdoor hadden geïnteresseerde marktpartijen de mogelijkheid om vroegtijdig vragen te stellen. Opdrachtgever heeft deze vragen ook voor de sluitingsdatum voor het stellen van vragen beantwoord, waardoor partijen in de gelegenheid werden gesteld om wedervragen op de verstrekte antwoorden te stellen. U heeft helaas geen gebruik gemaakt van deze mogelijkheid.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 18 dec. 2023

Label: Proces

Ref.nr.
68

Onderwerp:

UE67 + UE68

Vraag:

De verwachtingen van Opdrachtgever ten aanzien van het faciliteren van Beveiligingstesten conflicteren met het beleid van Inschrijver. Dergelijke testen worden uitsluitend door Inschrijver verzorgd. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever om aansluiting te vinden bij de testactiviteiten die Inschrijver, alsmede andere marktpartijen, reeds uitvoeren als vanuit de Regeling veiligheid en integriteit telecommunicatie (RVIT). Is Opdrachtgever hier toe bereid?

Antwoord:

Niet akkoord, echter zal Opdrachtgever indien wenselijk aansluiting zoeken bij testactiviteiten van Opdrachtnemer.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 18 dec. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
69

Onderwerp:

UE61 en UE62

Vraag:

De verwachtingen van Opdrachtgever ten aanzien van het faciliteren van Beveiligingstesten conflicteren met het beleid van Inschrijver. Dergelijke testen worden uitsluitend door Inschrijver verzorgd. Inschrijver verzoekt

Opdrachtgever om aansluiting te vinden bij de testactiviteiten die Inschrijver, alsmede andere marktpartijen, reeds uitvoeren als vanuit de Regeling veiligheid en integriteit telecommunicatie (RVIT). Is Opdrachtgever hier toe bereid?

Antwoord:

Niet akkoord, echter zal Opdrachtgever indien wenselijk aansluiting zoeken bij testactiviteiten van Opdrachtnemer.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
70

Onderwerp:
UE66

Vraag:

Deze eis verwijst naar bepalingen van het CVD-beleid van Opdrachtgever. Het is op grond van de beschikbare informatie niet mogelijk een goede inschatting te maken of aan deze verwachtingen voldaan kan worden. Is de zienswijze van Inschrijver dat hiermee bedoeld wordt dat het proces van Inschrijver en Opdrachtgever in overleg wordt afgestemd op elkaar en dat dit in de DAP wordt vastgelegd correct?

Antwoord:

Opdrachtgever is van mening dat de taken voor Opdrachtgever hier helder zijn gedefinieerd.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
71

Onderwerp:
UE55

Vraag:

Inschrijver kan niet instemmen met deze eis. Inschrijver voldoet aan eis UE54 en kan vanuit die hoedanigheid relevant en beschikbare audit resultaten verstrekken. Kan Opdrachtgever instemmen met het schrappen van deze eis dan wel in detail te motiveren waarom zij het proportioneel acht om een dergelijke additionele audit op te leggen?

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
72 UE45

Vraag:

Als marktpartij met vele duizenden grootzakelijke klanten is het niet mogelijk om onvoorwaardelijk dit type eis te accepteren. Het laten toestaan dat derden audits en onderzoeken verrichten binnen de infrastructuur en of in systemen van Inschrijver mag nimmer leiden tot een verhoogd risico op verstoringen. Vanuit dit perspectief wenst Inschrijver de eis te beperken tot relevante onderdelen van de Opdracht en uitsluitend als er een gegronde reden ten grondslag ligt. Deelt Opdrachtgever deze zienswijze?

Antwoord:

Opdrachtgever erkent deze zienswijze.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
73 UE189

Vraag:

Naar mening van Inschrijver blijven de bepalingen en voorwaarden vanuit de overeenkomst ook van kracht tijdens de Retransitiefase. Het komt Inschrijver dan ook vreemd over dat een externe Audit als middel wordt voorgesteld om toe te zien of Inschrijver zich houdt aan gemaakte afspraken. Het verzoek is om deze kostenverhogende maatregel te schrappen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
74 UE186

Vraag:

Inschrijver herkent niet direct de relevantie van deze eis. Kan Opdrachtgever deze toelichten dan wel de eis schrappen?

Antwoord:

Opdrachtnemer dient dit als volgt te interpreteren: de URL van de Portal dient door Opdrachtnemer definitief te worden verwijderd op het in de eis gestelde moment.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 18 dec. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

75

Onderwerp:

UE185

Vraag:

De eis komt Inschrijver disproportioneel over gezien de beperkte hoeveelheid Gegevens die daadwerkelijk vernietigd dienen te worden. Een bevestiging van Inschrijver zou moeten volstaan. Het verzoek is dan ook om deze eis te schrappen. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen? Indien niet, kan Opdrachtgever motiveren waarom deze eis proportioneel wordt geacht?

Antwoord:

Niet akkoord. Echter, indien gezien de aard en omvang van het verzoek dit (naar oordeel van Opdrachtgever) niet passend is kunnen partijen een alternatieve passende verklaring overeenkomen.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 18 dec. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

76

Onderwerp:

UE184

Vraag:

De eis komt Inschrijver disproportioneel over gezien de beperkte hoeveelheid Gegevens die daadwerkelijk vernietigd dienen te worden. Een bevestiging van Inschrijver zou moeten volstaan. Het verzoek is dan ook om deze eis te schrappen. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
77

Onderwerp:
UE183

Vraag:

Dient Inschrijver deze eis te lezen vanuit het perspectief dat het hier gaat om Gegevens die niet vallen onder de wettelijke bewaarplicht?

Antwoord:

Uiteraard.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
78

Onderwerp:
UE104

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat met "Oplevering Koppelvlak" het fysieke koppelvlak wordt bedoeld? Indien niet, welke definitie wordt door Opdrachtgever dan gehanteerd?

Antwoord:

Met diskwalificatie wordt hier bedoeld dat Opdrachtnemer verzuimt tijdig een akkoord bevonden migratieplan op te leveren, Opdrachtgever heeft hierdoor het recht om Opdrachtnemer in gebreke te stellen.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
79

Onderwerp:
UE104

Vraag:

Hoe dient Inschrijver ""diskwalificatie"" te lezen vanuit het perspectief dat het Migratieplan wordt opgeleverd 30 werkdagen ná definitieve gunning?

Antwoord:

Met diskwalificatie wordt hier bedoeld dat Opdrachtnemer verzuimt tijdig een akkoord bevonden migratieplan op te leveren, Opdrachtgever heeft

hierdoor het recht om Opdrachtnemer in gebreke te stellen.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
80

Onderwerp:
UE101

Vraag:

Inschrijver stelt vast dat de verwachting van Opdrachtgever te ambitieus is om onvoorwaardelijk te kunnen accepteren. De beschikbare periode tussen ingangsdatum overeenkomst en 23 juli 2024 houdt naar mening van Inschrijver onvoldoende rekening met de praktijk waarin marktpartijen kunnen worden geconfronteerd met vertragingen alsgevolg van een ongunstige route om de redundantie op een locatie te kunnen realiseren. Is Opdrachtgever bereid om deze datum te wijzigien naar 16 augustus 2024?

Antwoord:

Niet akkoord.
Opdrachtgever is afhankelijk van een ongestoorde doorgang van de dienstverlening.
De huidige dienstverlening m.b.t. outbound telefonie eindigt per 22-07-2024. Wij willen u erop wijzen dat de ingangsdatum van de overeenkomst 16-02-2024 is.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
81

Onderwerp:
Bijlage 15 'Concept Verwerkersovereenkomst' art.5.4

Vraag:

Nu de Europese Commissie op 4 juni jl. een uitvoeringsbesluit (EU 2021 /914) heeft genomen over gegevens doorgifte naar derde landen vraagt Opdrachtnemer of haar aanname juist is dat gegevensdoorgifte buiten de EER niet als bezwaarlijk door Opdrachtgever wordt gezien wanneer a)de Europese Commissie een adequaatheidsbesluit heeft genomen voor het land waar de gegevens worden verwerkt; en b) wordt voldaan aan de Standaardcontractbepalingen (inclusief de vereiste passende waarborgen) voor de doorgifte van persoonsgegevens naar derde landen?

Antwoord:

Deze aanname is correct. Zie tevens het antwoord op vraag 9.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**
82 Bijlage 15 'Concept Verwerkersovereenkomst' - Algemeen

Vraag:

"Omdat er op dit moment slechts één vragenronde is, heeft Inschrijver eveneens vragen geformuleerd over de inhoud van de Verwerkersovereenkomst, voor het geval Opdrachtgever het niet eens is met de zienswijze van Inschrijver.

Hoewel Inschrijver dus van mening is dat het niet nodig is om een Verwerkersovereenkomst af te sluiten, is Inschrijver hiertoe nochtans wel bereid. Inschrijver wenst de Verwerkersovereenkomst dan wel enigszins te nuanceren. Inschrijver is het er namelijk nadrukkelijk mee oneens dat Inschrijver voor de levering van de telecommunicatiediensten als Verwerker wordt aangemerkt in de zin van de AVG. Voor zover Opdrachtgever hierbij überhaupt al persoonsgegevens aan Inschrijver verstrekt, verwerkt Inschrijver de persoonsgegevens immers vervolgens onder haar eigen verantwoordelijkheid, waarbij Inschrijver haar eigen doelen maar ook de middelen bepaalt. Inschrijver wordt zodoende gekwalificeerd als Verantwoordelijke in de zin van de AVG.

Alleen voor de online service portal die Opdrachtgever – na eventuele gunning - zal afnemen bij Inschrijver kan Inschrijver mogelijk als Verwerker worden aangemerkt. Voor wat betreft de Portaldienst wijst Opdrachtgever doel en middelen aan en treedt daarmee op als verwerkingsverantwoordelijk in de zin van de AVG, waarbij Inschrijver in het kader van de uitvoering van de Portaldienst persoonsgegevens verwerkt en daarmee optreedt als Verwerker in de zin van de AVG.

Inschrijver is derhalve voor wat betreft de levering van de telecommunicatiediensten verwerkingsverantwoordelijke, maar voor wat betreft de Portaldienst (mogelijk) Verwerker. Deze relaties kunnen Partijen op grond van privacywetgeving vastleggen in een overeenkomst of andere rechtshandeling. Opdrachtgever geeft uitdrukkelijk aan een Verwerkersovereenkomst te willen sluiten. Inschrijver kan hier mee instemmen, mits de Verwerkersovereenkomst zo wordt aangepast dat bovenstaande daarin is verwerkt. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?"

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 67.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.

83

Onderwerp:

Bijlage 15 'Concept Verwerkersovereenkomst', Algemeen

Vraag:

Van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) “verwerkers” zijn in de zin van de AVG. 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:

Zie antwoord op vraag 9.

Percelen:

P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op:

21 dec. 2023

Label:

Juridisch

Ref.nr.

84

Onderwerp:

Algemeen (jo. art 14.3 Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden') "

Vraag:

Hoewel Inschrijver begrijpt dat Opdrachtgever een Service credit ziet als een incentive om Inschrijver (tijdig) zijn verplichtingen te doen nakomen, daarmee een ander doel dienend dan een schadevergoedingsverplichting, die tot doel heeft schade die Opdrachtgever als gevolg van verwijtbaar handelen van Opdrachtnemer heeft geleden, te vergoeden, profiteert Opdrachtgever daardoor echter van niet (tijdig) door Opdrachtnemer nagekomen afspraken. Dat is niet in lijn met het proportionaliteitsbeginsel.

De contractuele verplichtingen vormen reeds voldoende prikkel tot nakoming voor Opdrachtnemer en de zeer ruim geformuleerde aansprakelijkheidsbepalingen bieden meer dan voldoende 'incentive' voor Opdrachtnemer.
Inschrijver verzoekt Opdrachtgever daarom dit artikel zo aan te passen dat Service credits altijd in mindering worden gebracht op aanspraken op schadevergoeding van Opdrachtgever op Opdrachtnemer, in lijn met artikel 6:92BW.

Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?

Antwoord:

Niet akkoord. Zie tevens het antwoord op vraag 59.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 21 dec. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
85

Onderwerp:

Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art. 80 t/m 84

Vraag:

Inschrijver levert een telecommunicatiedienst zodat deze artikelen niet van toepassing zijn. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?

Antwoord:

Nogmaals, dit zijn algemene Voorwaarden waarop Opdrachtgever zich kan beroepen voor zover toepasselijk in een concreet geval.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 21 dec. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
86

Onderwerp:

Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art. 76.2

Vraag:

Kan dit artikel geschrapt worden? Inschrijver stelt voor om dit specifiek te regelen in de Overeenkomst indien fatale termijnen aan de orde moeten zijn.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 10.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 21 dec. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
87

Onderwerp:
Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art. 76.1

Vraag:

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?

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 21 dec. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
88

Onderwerp:
Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art. 48 t/m 67

Vraag:

Inschrijver levert een telecommunicatiedienst zodat deze artikelen niet van toepassing zijn. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?

Antwoord:

Deze artikelen zijn naar hun aard alleen van toepassing als Opdrachtnemer diensten verricht zoals adviesdiensten, ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur, leiding geven aan IT projecten, het verzorgen van het beheer en de exploitatie van een IT infrastructuur, netwerk- en werkplekdiensten of Detachering. Nogmaals, dit zijn algemene Voorwaarden waarop Opdrachtgever zich kan beroepen voor zover toepasselijk in een concreet geval.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 21 dec. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
89

Onderwerp:
Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art. 47

Vraag:

Aangezien Inschrijver niet de fabrikant van de te leveren software is en een eventuele fabrikant vaak niet bereid is om tot source code escrow over te

gaan, stelt Inschrijver voor om dit artikel buiten toepassing te verklaren. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 53.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 21 dec. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

90

Onderwerp:

Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art. 44

Vraag:

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?

Antwoord:

Niet akkoord. Dit artikel bevat aanvullende garanties ten aanzien van de Standaard programmatuur. Wederpartij moet in kunnen staan voor het product dat hij levert en als hij niet de rechthebbende op de Standaard programmatuur is, moet hij garanderen dat hij gerechtigd is namens de rechthebbende het gebruiksrecht op deze Standaard programmatuur te verschaffen. De Belastingdienst ziet niet in waarom u zich op overmacht zou willen beroepen. Overmacht is in artikel 27 opgenomen..

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 21 dec. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

91

Onderwerp:

Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art. 43.3

Vraag:

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 van Inschrijver, kopieën van de software vervaardigt. Bent u het daarmee eens?

Antwoord:

Dit artikel ziet op software. Uit de bewoordingen van artikel 43 lid 3 blijkt al, dat indien opdrachtgever hiertoe overgaat, hij Wederpartij met bekwame spoed hiervan op de hoogte moet stellen en moet handelen zoals beschreven in dit artikel.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.

92

Onderwerp:

Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art. 43.1

Vraag:

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?

Antwoord:

Dit artikel ziet op software. Op basis van dit artikel verleent Wederpartij aan opdrachtgever een onherroepelijk gebruiksrecht, hetgeen iets anders is dan een eeuwigdurend gebruiksrecht. De Belastingdienst wijst u ook op het tweede gedeelte van deze volzin van artikel 43, lid 1. Zie tevens het antwoord op vraag 49 .

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.

93

Onderwerp:

Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art. 30.6

Vraag:

Inschrijver vindt dat een Opdracht alleen mag worden opgezegd of ontbonden indien Opdrachtnemer niet langer (volledig) aan haar verplichtingen onder de Overeenkomst kan voldoen en daardoor in verzuim geraakt. Anders zou Opdrachtgever de Overeenkomst altijd zonder reden kunnen opzeggen, terwijl Partijen toch een langdurige samenwerking beogen. Daar zijn de tarieven die Inschrijver aan Opdrachtgever biedt ook op gebaseerd. Is Opdrachtgever bereid om artikel 30.6 buiten toepassing te verklaren?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 12.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
94

Onderwerp:
Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art. 30.5

Vraag:

Inschrijver vindt dat een samenhangende overeenkomst alleen mag worden ontbonden indien er bij deze overeenkomst sprake is van verzuim. Bent u het daarmee eens?

Antwoord:

Niet akkoord, dit artikel verwijst naar de in artikel 30, leden 1 en 3 genoemde gevallen. Een (of meer) wezenlijk samenhangende overeenkomst (en) kan/kunnen zijn/hun nut verliezen, indien de hoofovereenkomst niet wordt nagekomen. Er moet sprake zijn van een essentieel verband tussen deze overeenkomsten.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
95

Onderwerp:
Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art. 30.3

Vraag:

Inschrijver vindt dat wijziging in de zeggenschap en beslag op een (aanzienlijk) deel van het vermogen geen reden mag zijn voor contractontbinding, tenzij Opdrachtnemer haar verplichtingen onder de Overeenkomst niet meer ongewijzigd kan nakomen/ er sprake is van verzuim. Stemt Opdrachtgever ermee in om dit artikel zodanig aan te passen?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 12.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
96

Onderwerp:
Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art. 27.1

Vraag:

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?

Antwoord:

Deze door inschrijver ingeschakelde derden vallen reeds onder de reikwijdte van art. 27, eerste lid.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
97

Onderwerp:

Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art. 27.1

Vraag:

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”.

Antwoord:

Nee, Opdrachtgever is hiertoe niet bereid.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
98

Onderwerp:

Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art. 26.4 c en d

Vraag:

Inschrijver acht het redelijk dat in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten of wet- en regelgeving op het terrein van de bescherming van persoonsgegevens of handelen in strijd met de rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke ook de limiteringen van aansprakelijkheid - zoals door Partijen overeengekomen in dit artikel 26 - van toepassing zouden moeten zijn, zodat de bedrijfseconomische risico's

voor partijen beter bepaalbaar en verzekeraar worden.

Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?

Antwoord:

Nee, Opdrachtgever kan hiermee niet instemmen.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 21 dec. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

99

Onderwerp:

Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art. 26.3

Vraag:

Inschrijver stelt tenslotte voor om tevens de volgende zin toe te voegen aan artikel 26.3: “Schade dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twaalf (12) maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk aan de wederpartij te zijn gemeld, bij gebreke waarvan de schade niet voor vergoeding in aanmerking komt.

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 21 dec. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

100

Onderwerp:

Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art. 26.3

Vraag:

Inschrijver stelt voor om de volgende zin toe te voegen aan artikel 26.3: “De aansprakelijkheid voor indirecte- en of gevolgschade – waaronder in ieder geval wordt verstaan: reputatieschade, gemiste omzet, gemiste besparingen, verlies van goodwill, gedeelde winst en/of geleden verlies - is nadrukkelijk uitgesloten”. 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).

Antwoord:

Niet akkoord. Zie tevens antwoord op vraag 16 en 17.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
101

Onderwerp:
Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art. 26.3

Vraag:

Inschrijver stelt daarnaast 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:

“Inschrijver is voor andere schade dan bedoeld in art. 26.1 alleen aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a) materiele schade aan hardware, software of andere tastbare zaken, 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.

Antwoord:

Niet akkoord. Zie tevens antwoord op vraag 16 en 17.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
102

Onderwerp:
Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art. 26.3

Vraag:

Inschrijver wenst het disproportionele maximale aansprakelijkheidsbedrag in artikel 26.3 aan te passen, zodat dit artikel meer proportioneel en in overeenstemming met de Aanbestedingswet 2012 en de Gids Proportionaliteit wordt, die het volgende voorschrijft:

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.

Inschrijver stelt derhalve voor om artikel 26.3 als volgt aan te passen: “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 € 1.000.000,- per gebeurtenis en € 2.500.000,- per kalenderjaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.”

Op die manier komt het bedrijfsrisico van de Opdrachtnemer in een redelijke verhouding te staan tot de opdrachtwaarde van de Overeenkomst, zodat de levering van de diensten onder de Overeenkomst voor Opdrachtnemer economisch verantwoord blijft en beter te verzekeren is.

Is Opdrachtgever bereid om met deze aanpassing in te stemmen?

Antwoord:

Niet akkoord. Zie tevens antwoord op vraag 16 en 17.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
103

Onderwerp:
Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art. 26

Vraag:

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. Inschrijver wenst derhalve ten aanzien van artikel 26 van de ARBIT-voorwaarden beperkingen /aanvullingen overeen te komen, zodat er een redelijk aansprakelijkheidsartikel tot stand komt, dat recht doet aan de belangen van beide partijen. Inschrijver doet daartoe de volgende voorstellen ten aanzien van artikel 26:

"Is Opdrachtgever bereid om de laatste zin van artikel 26.1 als volgt aan te passen?: “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.”

Niet alle soorten van schade dienen volgens Inschrijver voor vergoeding in aanmerking te komen (bijvoorbeeld indien het verband met de dienstverlening te ver verwijderd is)."

Antwoord:

Niet akkoord. Zie tevens antwoord op vraag 16 en 17.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
104

Onderwerp:
Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art 23.1

Vraag:

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?

Antwoord:

Een onderaannemer wordt door opdrachtnemer ingezet om een deel van de opdracht uit te laten voeren. Een onderaannemer is hiermee wezenlijk anders dan bijvoorbeeld een leverancier die door opdrachtnemer ingezet wordt. Onderaannemers moeten worden aangegeven op het UEA bij inschrijving op de aanbesteding. Indien Wederpartij na contractering van onderaannemer wenst te wisselen is dit artikel van toepassing. Het artikel blijft gehandhaafd.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
105

Onderwerp:
Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art. 17.5

Vraag:

Is Opdrachtgever bereid om aansluiting te vinden bij artikel 6:92 BW en overeen te komen dat opgelegde boetes altijd in mindering worden gebracht op aanvullende schadevergoedingsclaims?

Antwoord:

Nee, Zie antwoord op vraag 59.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.

106

Onderwerp:

Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art. 16

Vraag:

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?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 21.

Percelen:

P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op:

21 dec. 2023

Label:

Juridisch

Ref.nr.

107

Onderwerp:

Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art. 15.5

Vraag:

Inschrijver begrijpt dat Opdrachtgever een recht tot opschorting van haar betalingen wenst wanneer deze van mening is dat de factuur onjuist of de Prestatie ondeugdelijk is. 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, aangezien de overeenkomst wederkerig is, in de zin dat Opdrachtnemer de (hoofd) verbintenis op zich neemt een Dienst te leveren en Opdrachtgever daartegenover de (hoofd)verbintenis op zich neemt op op tijd te betalen. Is Opdrachtgever bereid dit artikel als zodanig aan te passen?

Antwoord:

Niet akkoord. Zie tevens het antwoord op vraag 119.

Percelen:

P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op:

21 dec. 2023

Label:

Juridisch

Ref.nr.

108

Onderwerp:

Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art. 15.1

Vraag:

Inschrijver hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na de factuurdatum. Kan dit artikel als zodanig aangepast worden?

Antwoord:

Niet akkoord. Art. 15, eerste lid gaat eveneens uit van een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur, tenzij de datum van acceptatie later valt, vanaf de datum van acceptatie. Opdrachtgever merkt op dat er gebruik gemaakt dient te worden van elektronische facturatie waardoor factuurdatum en ontvangst factuur gelijk aan elkaar moeten zijn.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
109

Onderwerp:

Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art. 14.3

Vraag:

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.”

Antwoord:

Niet akkoord. Zie tevens het antwoord op vraag 59.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
110

Onderwerp:

Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art. 12.3 t/m 12.7

Vraag:

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?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 90.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
111

Onderwerp:
Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art. 12.7

Vraag:

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?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 22.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
112

Onderwerp:
Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art. 11

Vraag:

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?

Antwoord:

Akkoord. Zie tevens het antwoord op vraag 29.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
113

Onderwerp:
Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art. 8.6

Vraag:

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.

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
114

Onderwerp:
Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art. 8.3

Vraag:

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?

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
115

Onderwerp:
Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art. 8.1

Vraag:

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?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 24.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
116

Onderwerp:
Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art. 5.3

Vraag:

Inschrijver heeft heel veel klanten. Als elke klant op elk moment aan Inschrijver zou kunnen verzoeken om een audit te laten uitvoeren, dan zou

dit Inschrijver onredelijk veel tijd kosten. Is Opdrachtgever bereid om aansluiting te zoeken bij de ISO 270001 certificering van Inschrijver en slechts een audit uit te (laten) voeren als hier een absolute aanleiding toe bestaat?

Antwoord:

Opdrachtgever wenst zich het recht voor te behouden om conform de gestelde eisen audits te kunnen (laten) uitvoeren. Opdrachtgever begrijpt dat het toepassen van dit middel een behoorlijke impact op de opdrachtnemer kan hebben. Opdrachtgever zal een dergelijk (zwaar) middel alleen inzetten indien zij hier (zwaarwegende) redenen toe ziet (gerechtvaardigd belang), daarbij zal zij ernaar streven om de overlast voor de Opdrachtnemer, daar waar mogelijk, te beperken. In voorkomende gevallen zullen aangedragen alternatieven serieus overwogen worden alvorens overgegaan wordt tot het inzetten van een dergelijk middel. Ter informatie: opdrachtgever heeft dit middel de afgelopen jaren niet hoeven toepassen.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
117

Onderwerp:

Bijlage 7 'ARBIT-2022 voorwaarden' art.5.2

Vraag:

Is Opdrachtgever bereid om dit artikel als volgt aan te passen: “Wederpartij stelt op verzoek van Opdrachtgever alle informatie ter beschikking die redelijkerwijs nodig is om aan te tonen dat de verplichtingen uit de Overeenkomst zijn en worden nagekomen.”?

Antwoord:

Nee, niet akkoord.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
118

Onderwerp:

Bijlage 2 'Concept Overeenkomst' artikel 8.4

Vraag:

Opdrachtnemer vindt deze bepaling onredelijk aangezien de overeenkomst wederkerig is, in de zin dat Opdrachtnemer de (hoofd)verbintenis op zich neemt een Dienst te leveren en Opdrachtgever daartegenover de (hoofd) verbintenis op zich neemt om (op tijd) te betalen. Indien Opdrachtgever

bijvoorbeeld – zonder dat er sprake is van omstandigheden als omschreven in artikel 8.3 - de betalingstermijn overschrijdt en ook na een schriftelijke ingebrekestelling niet tot betaling overgaat, dan wenst Opdrachtnemer ook te kunnen opschorten, een en ander conform het Burgerlijk Wetboek. Kan Opdrachtgever zich hierin vinden?

Antwoord:

Niet akkoord. Het belang van de Belastingdienst bij een ongestoorde dienstverlening en het belang van burgers bij bereikbaarheid van de Belastingdienst is groot. Een verlate betaling zal niet snel plaatsvinden, maar soms kunnen administratieve processen iets langer tijd in beslag nemen dan aanvankelijk was voorzien. De onderhavige bepaling ziet op deze uitzonderingsgevallen.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 21 dec. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
119

Onderwerp:

Bijlage 2 'Concept Overeenkomst' artikel 8.3

Vraag:

"Inschrijver begrijpt dat Opdrachtgever een recht tot opschorting van haar betalingen wenst indien de factuur inhoudelijk niet juist is of die (gedeeltelijk) wordt betwist. Inschrijver is echter van mening dat een dergelijk recht verband moet houden met dat deel van de verbintenissen dat door Inschrijver niet (geheel) of niet behoorlijk zou zijn nagekomen. Inschrijver stelt dan ook voor om dit artikel als volgt aan te passen: "Deelnemer kan de betalingen van een factuur ten aanzien van specifieke verbintenissen die door Opdrachtnemer niet (geheel) of niet behoorlijk zijn nagekomen opschorten, en/of in het geval dat een factuur inhoudelijk niet geheel juist is of niet voldoet aan de voorschriften, de betaling van dat specifieke gedeelte van de factuur opschorten. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?"

Antwoord:

Niet akkoord. De Belastingdienst verwerkt geen deelfacturen, alleen de hele (correcte) factuur.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 21 dec. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
120

Onderwerp:

Bijlage 2 'Concept Overeenkomst' 7.3

Vraag:

Inschrijver kan akkoord gaan met vaste tarieven gedurende de overeenkomst, echter Inschrijver acht het wel redelijk dat alle tarieven van Inschrijver periodiek kunnen worden geïndexeerd. Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat alle tarieven die zijn opgenomen in het prijzenformulier (de Vergoeding) vanaf 2025 jaarlijks per 1 januari geïndexeerd mogen worden op basis van de CBS-tabel "Dienstenprijzen (DPI); commerciële dienstverlening en transport; indexcijfers 2015 = 100", (CPA2008, kwartaalindex) conform de volgende webpagina: <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?dl=6DFF3?>

Antwoord:

Akkoord, alle tarieven mogen periodiek conform UE 89 geïndexeerd worden.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
121

Onderwerp:

Bijlage 2 'Concept Overeenkomst' artikel 7.1

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat Inschrijver in ieder geval het recht heeft om de tarieven van de dienstverlening aan te passen ten gevolge van regelgeving? Inschrijver koopt haar diensten gedeeltelijk ook in bij partijen wiens dienstverlening onderhevig is aan regelgeving met mogelijke tariefsaanpassingen welke worden doorberekend aan Inschrijver. Daarnaast kan Inschrijver als leverancier ook gebonden zijn aan regelgeving op grond waarvan zij gehouden is de tarieven welke worden doorberekend aan Opdrachtgever te wijzigen.

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
122

Onderwerp:

Eis UE117

Vraag:

Aan een incident wordt een prioriteit toegekend op basis van de impact en urgentie. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om een incident te escaleren

indien de oplostijd dreigt te verstrijken of verstreken is en/of er niet de benodigde attentie of urgentie wordt gegeven aan het oplossen van het incident. Met deze escalatie wordt niet automatisch de kwalificatie van de Prioriteit opgehoogd bij de Opdrachtnemer. Echter in wederzijds overleg kan de Prioriteit worden opgehoogd als de aard en omvang van het incident dit rechtvaardigd. Is Opdrachtgever bereid om met deze werkwijze in te stemmen ?

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

123

Onderwerp:

Bijlage A, H2.2 Portal

Vraag:

Functioneel worden verschillende onderdelen in de portal(s) verwacht (zie omschrijving UE1). Dit staat ook weergegeven in Beschrijvend document H2.2 Doelstelling afbeelding 1 en 2.

Bijvoorbeeld de portal voor het incidentenproces is gescheiden van de beheerportal.

Kan aanbestedende dienst bevestigen dat een functionele scheiding van portals toegestaan is, waarbij de individuele portals uiteraard elk voldoen aan de gestelde criteria?

Antwoord:

Opdrachtgever accepteert een separate toegang voor het Incidentproces. Zie ook het antwoord op vraag 170.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

124

Onderwerp:

Bijlage 9 SLA en SLA Parameters, paragraaf 6.3 Rapportage overzicht

Vraag:

De Opdrachtgever heeft opgenomen dat Service Level Rapportages uiterlijk de 5e werkdag van de daaropvolgende maand elektronisch worden aangeleverd. De Opdrachtnemer levert graag een volledige gevalideerde en betrouwbare rapportage aan en hanteert daarom standaard een aanlevertermijn van uiterlijk 10 werkdagen van de daaropvolgende maand.

Is Opdrachtgever bereid om de termijn voor het aanleveren van de Service Level Rapportages te verlengen van 5 werkdagen naar 10 werkdagen, met de toewijding om er altijd naar te streven de rapportages eerder dan de vastgestelde termijn te leveren ?

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
125

Onderwerp:

Bijlage 9 SLA en SLA Parameters, paragraaf 6.2 Root Cause Analyse

Vraag:

Bij het afsluiten van het incident wordt de oorzaak van de verstoring gedeeld met de Opdrachtgever en het incident wordt afgesloten in overleg en na akkoord van de Opdrachtgever.

In de maandelijkse incidenten rapportage worden deze incidenten/problemen gerapporteerd inclusief de oorzaak van de verstoring/probleem.

Het opleveren van een Root Cause Analyse verslag voor alle prio-1 incidenten is een activiteit die tijdsintensief is en grote impact heeft op de resources van Opdrachtnemer, en daarmee kostenverhogend werkt. Hierop is de organisatie van de Opdrachtnemer niet ingericht.

Opdrachtnemer verzoekt Opdrachtgever om deze paragraaf aan te passen zodanig dat alleen bij prio-1 incidenten die de boetecompensatie overschrijden en bij generieke netwerkstoringen een Root Cause Analyseverslag hoeven te worden opgeleverd.

Antwoord:

Oplevering Root Cause Analysis altijd bij overschrijding en (mogelijke) toekenning boetecompensatie en daarnaast wanneer Opdrachtgever (onderbouwd) hiervoor een noodzaak ziet.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
126

Onderwerp:

Bijlage 9 SLA en SLA Parameters, paragraaf 3 Beschikbaarheid

Vraag:

Opdrachtgever stelt dat Onderhoudswerkzaamheden niet worden meegenomen in de maandelijkse te berekenen beschikbaarheid als de

onderhoudsperiode vooraf is goedgekeurd door de Opdrachtgever.

Gepland onderhoud van Opdrachtnemer wordt uitgevoerd op haar netwerk en /of infrastructuur waar meerdere klanten worden getroffen en waar eventueel een afhankelijkheid is van een van haar leveranciers. Het is daarom niet haalbaar om het moment van onderhoud altijd in na goedkeuring van Opdrachtgever te doen.

Onderhoudswerkzaamheden worden zoveel mogelijk ingepland in het standaard onderhoudswindow en gecommuniceerd uiterlijk 10 werkdagen voorafgaand aan de werkzaamheden.

Indien er zwaarwegende bezwaren zijn tegen het moment van het onderhoud kan de Opdrachtgever in overleg treden met de Opdrachtnemer om de mogelijkheid te onderzoeken of er een ander moment kan worden ingepland. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
127

Onderwerp:
EIS UE177

Vraag:

De Opdrachtnemer brengt binnen 5 Werkdagen na ontvangst van een offerteaanvraag een offerte uit. Staat Opdrachtgever toe om deze eis te wijzigen in "binnen 10 Werkdagen" ? Zeker als een design uitgewerkt moet worden en/of diensten bij derden moeten worden betrokken is 5 Werkdagen erg kort.

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
128

Onderwerp:
Specificatie van de opdracht: UE68

Vraag:

Inschrijver heeft haar eigen Vulnerability scans die compliant zijn met BIO, ISO27001 en RVIT. Gaat Aanbestedende Dienst akkoord met het gebruik

daarvan?

Antwoord:

Niet akkoord. Echter Opdrachtgever kan naar eigen inzicht de vulnerability scan van Opdrachtnemer in overweging nemen.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 18 dec. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

129

Onderwerp:

Bijlage A - Specificatie van de opdracht - IUC23-019 Vraag: UE 24

Vraag:

Indien Opdrachtgever gebruik wenst te maken van deze auditmogelijkheid dienen, in overleg met Opdrachtnemer, een aantal uitgangspunten te gelden namelijk:

- er is een gegronde reden voor een dergelijk onderzoek;
- gezamenlijk wordt bepaald welke Derde dit onderzoek zal gaan uitvoeren;
- de scope wordt gezamenlijk bepaald;
- voorwaarden, zoals datum, tijdstip, duur van het onderzoek worden gezamenlijk bepaald;
- de resultaten worden gedeeld en Opdrachtnemer kan reageren op de resultaten en eventueel verbeterpunten aandragen;
- kosten worden gedragen door de Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek blijkt dat er omstandigheden of onregelmatigheden zijn vastgesteld, welke ook niet hersteld of verbeterd kunnen worden. Kosten zijn dan voor rekening van Opdrachtnemer.

Gaat Aanbestedende Dienst akkoord met deze uitgangspunten? Indien niet, graag een toelichting waarom niet.

Antwoord:

Niet akkoord. Opdrachtgever erkent dat hiervoor een gegronde reden dient te zijn.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 18 dec. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

130

Onderwerp:

II. tabblad Gesprekskosten Outbound

Vraag:

Welke bestemmingen hebben de internationale gesprekken en kan

Aanbestedende Dienst hiervan een verdeling geven?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 43 en 44.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 18 dec. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

131

Onderwerp:

II. tabblad Gesprekskosten Inbound

Vraag:

Wat is de reden dat de cellen F17 tot en met F19 tot 96% optellen en niet tot 100%?

Antwoord:

De percentages en het gemiddeld aantal belseconden is per abuis niet juist overgenomen. De verhoudingen moeten overeenkomen met de percentages zoals opgenomen in tabel "de verdeling van naar verkeerstypen was in 2022:" (Beschrijvend document pag. 8).
Er zal een geactualiseerd prijzenblad (versie 1.1) beschikbaar worden gesteld.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 18 dec. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

132

Onderwerp:

Specificatie van de opdracht: UE62

Vraag:

In welk situatie zou Opdrachtgever een dergelijk Broncode onderzoek uit willen laten voeren?

Antwoord:

Bij gereede twijfel.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 18 dec. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

133

Onderwerp:

Specificatie van de opdracht: UE45, UE55, UE61 en UE62

Vraag:

Het laten toestaan van de in de eisen genoemde onderzoeken door Derden geschied altijd in onderling overleg, over de afgenomen dienstverlening en in overeenstemming met het bedrijfsbrede (beveiligings-)beleid van Opdrachtnemer. Gaat Opdrachtgever daarmee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 18 dec. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

134

Onderwerp:

Specificatie van de opdracht: UE45

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen of Opdrachtnemers interne auditorgaan (ISMS) dat voldoet aan ISO 27001 en ISAE 3000 en de BIO, voldoet voor onderzoeken en beoordelingen van de geleverde Security adviezen Derden die door de Opdrachtgever zijn ingeschakeld?

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 18 dec. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

135

Onderwerp:

Bijlage A - Specificatie van de opdracht - IUC23-019 UE 88

Vraag:

Wat wordt bedoeld met "Voor zover Opdrachtnemer gehouden is omzetbelasting in rekening te brengen, zullen de in het Prijzenformulier vermelde bedragen worden verhoogd met het geldende percentage omzetbelasting"?

2 - Waarom wordt dit expliciet als Eis gesteld?

3 - Hoe verhoudt dit zich tot de opmerking in het Prijzenformulier ""(Prijzen en Tarieven exclusief BTW)""?

Antwoord:

UE 88 wordt als volgt aangepast: "Voor zover Opdrachtnemer gehouden is omzetbelasting in rekening te brengen, zullen de in het Prijzenformulier vermelde bedragen op de factuur worden verhoogd

met het geldende percentage omzetbelasting." Zie tevens UE. 175.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 136 **Onderwerp:** Bijlage A - Specificatie van de opdracht - IUC23-019 Vraag: UE 155

Vraag:

In het Bijlage A staat bij UE 155: ""De Opdrachtgever kan zelf instellen van welke in de Oplossing er een Incident e-mailmeldingen worden verzonden per e-mail.""

1 - Wordt hiermee bedoeld dat op het moment dat er een Incident op status ""Opgelost"" komt te staan er een e-mail verstuurd wordt naar geregistreerde gebruikers?

2 - Indien nee, hoe dient deze UitvoeringsEis dan geïnterpreteerd te worden?

Antwoord:

UE155 is incorrect geformuleerd, en zal als volgt worden gewijzigd: "De Opdrachtgever kan zelf instellen van welke incidenten er Incident e-mailmeldingen worden verzonden per e-mail."

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 137 **Onderwerp:** Specificatie van de opdracht – Inbound & Outbound telefonie IUC23-019 - 5.1 Energie verbruik – pag 27

Vraag:

Op basis van welke criteria waarderen jullie de leverancier in een van de 4 buckets (bv. 96% t/m 100%)?

Antwoord:

Op basis van aan te leveren bewijs (zoals in de markt gebruikelijke certificeringen).

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**

138 Bijlage A - 3.2.1. Gegevens – UE56

Vraag:

Klopt dat dit vooral om de toegang van data gaat? Of gaat het ook om het gescheiden houden van data van de opdrachtgever?

Antwoord:

Correct, het gaat hier om de toegang tot de data.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 18 dec. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
139

Onderwerp:

Bijlage A - 2.12 Gegevenslevering - UE41

Vraag:

Wat wordt verstaan onder datamodellen, definities en bedrijfsregels. Kan hier een voorbeeld worden gegeven?

Antwoord:

Opdrachtgever is zich er van bewust dat verschillende Opdrachtnemers verschillende registratiesystemen gebruiken. UE41 verplicht de Opdrachtnemer de gegevens die geleverd worden conform de eisen in hoofdstuk 2.12 door middel van documentatie nader te duiden zodat de BI specialisten van Opdrachtgever de gegevens correct kunnen interpreteren. Genoemde datamodellen, definities en bedrijfsregels moeten hier als voorbeelden van methoden om duiding te geven gelezen worden.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 18 dec. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
140

Onderwerp:

Bijlage A - 2.7 Koppelvlakken - W5

Vraag:

Met betrekking tot de timing header, betekent dit dat de opdrachtgever de starttijd wilt ontvangen van het moment van binnenkomst in het IVR / DTMF menu?

Antwoord:

Correct.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
141

Onderwerp:
Bijlage A - Afhandeling ingaand Telefoonverkeer - GUE35

Vraag:

Met betrekking tot routing, dient het routeren op basis van procentuele verdeling over een zelf te definiëren groep door de opdrachtgever gedaan te worden? Kan de te definiëren groep bijvoorbeeld doorgegeven worden aan de opdrachtnemer, of is het gewenst om dit ook zelf door de opdrachtgever in de portal te doen?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met het doorgeven van deze gegevens aan opdrachtnemer. De gegevens dienen na invoeren door Opdrachtnemer voor Opdrachtgever zichtbaar te zijn in de Portal.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
142

Onderwerp:
Bijlage A - 2.9 Afhandeling ingaand Telefoonverkeer - GUE35

Vraag:

Met betrekking tot routing op belintensiteit, is dit op basis van het aantal calls die momenteel bij de SBCs van de opdrachtgever lopen?

Antwoord:

Nee, dit is op basis van het aantal actieve gesprekken naar één servicenummer.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
143

Onderwerp:
Bijlage A - Performance Eisen - UE22

Vraag:

Met betrekking tot performance, gelden deze performance eisen voor zowel inkomend als uitgaand verkeer?

Antwoord:

Correct.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 18 dec. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

144

Onderwerp:

Bijlage A - 2.5 Performance Eisen - UE19

Vraag:

Met betrekking tot spraak vertraging, dienen deze gegevens ook direct gerapporteerd te worden aan de opdrachtgever via de portal? En zo ja, op welk interval?

Antwoord:

Nee, Opdrachtgever is van mening dat het monitoren van de spraakwaliteit zoals beschreven in UE18 volstaat.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 18 dec. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

145

Onderwerp:

Bijlage A - 2.5 Performance Eisen - UE18

Vraag:

Voor de spraakwaliteit, dienen deze gegevens ook aangetoond te worden aan de opdrachtgever via de portal voor iedere call?

Antwoord:

Nee, Opdrachtgever vraagt hiervoor een monitoringsfunctionaliteit in UE13 in de vorm van dashboards / diagrammen (UE16).

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 18 dec. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

146

Onderwerp:

Bijlage A - 2.4 -Enquete functionaliteit -W3

Vraag:

Voor IVR exports, hoe moet het MP3-format worden geëxporteerd?

Antwoord:

Opdrachtgever ziet de volgende mogelijkheid: De MP3 bestanden worden met unieke bestandsnamen meegeleverd met de rapportage bestanden. In de CSV file met de enquête resultaten wordt in het veld dat de beantwoording van de vraag weergeeft in plaats van de DTMF waarde de naam van het MP3 bestand geplaatst.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
147

Onderwerp:

Bijlage A - 2.4 Enquete functionaliteit - GUE29

Vraag:

Voor de enquête exports, moet het CSV format kunnen worden geëxporteerd via een download mogelijkheid vanuit de portal of via een directe link?

Antwoord:

De enquête exports zijn onderdeel van de geautomatiseerde Gegevenslevering waarvoor de eisen beschreven staan in 2.12 en Bijlage 12.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
148

Onderwerp:

Bijlage A - 2.4 Enquete functionaliteit - GUE20

Vraag:

De selectiecriteria per telefoonnummer dient op basis van percentage. Wat voor technieken zijn hier gewenst? Is dit op basis van sequentieel tellen of kan er bijvoorbeeld gebruikt worden kansberekening (bijvoorbeeld 10% kans op gekozen te worden voor een enquête)?

Antwoord:

Het staat Opdrachtnemer vrij een selectietechniek toe te passen zolang deze willekeurig is en het gewenste percentage uitnodigingen genereert.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

149 Bijlage A - 2.3 Blacklisting - GUE12

Vraag:

Geblokkeerde beller: dienen deze nummers ook geblokkeerd te worden door de opdrachtgever middels de portal?

Antwoord:

Nee. Het direct toevoegen van telefoonnummers van bellers op de blacklist vanuit de portal wordt door Opdrachtgever met het oog op de in GUE13 en GUE14 beschreven handelswijze als niet zinvol beschouwd.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 18 dec. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr. 150 **Onderwerp:**
Bijlage A - 2.2.1 Monitoring - UE14

Vraag:

Gegevens van een nummer dienen maximaal 1 jaar in het verleden beschikbaar te zijn. Is dit 1 jaar terug in de tijd vanaf het moment van inzage (bijvoorbeeld vandaag tot 12 maanden terug? Of wordt hier bedoel 1 jaar in kalendermaanden?

Antwoord:

De monitoring functionaliteit moet in staat zijn de gegevens vanaf moment van inzage minstens 366 dagen (schrikkeljaar) te bewaren.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 18 dec. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr. 151 **Onderwerp:**
Bijlage A - 2.2.1 Monitoring -UE13

Vraag:

Het aantal doorverbinden per eindbestemming dient hier beschikbaar te zijn in de monitoring. Om welke doorverbindingen gaat het hier? Is dat op basis van nummer of ook SIP referentie (bijv. distributiegroep)?

Antwoord:

Dit gaat om het aantal gesprekken dat vanuit het servicenummer platform naar deze eindbestemming is doorgezet.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 152
Onderwerp: Bijlage A - 2.2.1 Monitoring -UE13

Vraag:

Dienen real-time inzicht in de procentuele capaciteits benutting zowel voor inkomend als uitgaand verkeer beschikbaar te zijn? En om welke metrics gaat het hier? Bijvoorbeeld calls per second of gelijktijdige calls?

Antwoord:

Ja. Het realtime overzicht dient zowel het inkomende als het uitgaande verkeer zichtbaar te maken. Het gaat bij de procentuele capaciteitsbenutting om het aantal gelijktijdige gesprekken.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 153
Onderwerp: Bijlage A - 2.2 Portal - UE6

Vraag:

Is het voldoende als deze rollen ook op verschillende plekken in de 'portal' kunnen worden gebruikt?

Antwoord:

Opdrachtgever begrijpt de vraag niet.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 154
Onderwerp: ARBIT 2022 - Artikel 30.6

Vraag:

Verzoek om hier onmiddellijk ingang te vervangen voor 'redelijke termijn'. Onmiddellijk ingang onredelijk, kunt u dit aanpassen?

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Contract

Ref.nr. 155
Onderwerp: ARBIT 2022 - Artikel 30.4

Vraag:
Verzoek om ontbinden te wijzigen in 'beëindigen.', kunt u dit aanpassen?

Antwoord:
Niet akkoord.. Het ontbinden of het beëindigen van een overeenkomst zijn twee verschillende juridische maatregelen. Zie tevens het antwoord op vraag 12.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Contract

Ref.nr. 156
Onderwerp: ARBIT 2022 - Artikel 30.3

Vraag:
Verzoek om ontbinden te wijzigen in 'beëindigen.', zie eventueel opmerking bij 30.1. Kunt u dit aanpassen?

Antwoord:
Niet akkoord. Het ontbinden of het beëindigen van een overeenkomst zijn twee verschillende juridische maatregelen. Zie tevens het antwoord op vraag 11 (en vraag 155, waar per abuis verwezen is naar vraag 12).

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Contract

Ref.nr. 157
Onderwerp: ARBIT 2022 - Artikel 26.4 lid D

Vraag:
Inschrijver kan dit artikel niet accepteren omdat het te breed geformuleerd is. Verzoek om lid d als volgt te wijziging: "In geval van aanspraken van derden op schadevergoedingen als gevolg van de schending van wet- en Regelgeving op het terrein van de bescherming van persoonsgegevens danwel in het geval van een door de toezichthoudende autoriteit opgelegde

boete.” Kunt u dit aanpassen?

Antwoord:

Niet akkoord. Zie antwoord op vraag 15.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Contract

Ref.nr.
158

Onderwerp:
ARBIT 2022 - Artikel 26.4 lid c

Vraag:

Verzoek om hier een maximum van 2.500.000 per jaar aan koppelen waarbij partijen enkel voor directe schade kunnen worden aangesproken.

Antwoord:

Niet akkoord. Zie tevens antwoord op vraag 16 en 17.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Contract

Ref.nr.
159

Onderwerp:
ARBIT 2022 - artikel 26

Vraag:

Inschrijver merkt op dat zij een beleid hanteert waarbij zij geen aansprakelijkheid accepteert voor indirecte schade, Inschrijver verwacht dit ook niet van Opdrachtgever verwacht. Graag de volgende bewoording toevoegen aan artikel 26.3:

‘Geen van de Partijen is aansprakelijk op grond van de Overeenkomst of op grond van de levering van de Dienst voor zover maximaal wettelijk toegestaan, zelfs indien zij op de hoogte is gesteld van de mogelijkheid van dergelijke schade, of het nu gaat om onrechtmatige daad inclusief nalatigheid, wanprestatie of anderszins enige andere aansprakelijkheid, voor het volgende: (i) verlies van winst, inkomsten of verkoop; (ii) gemiste besparingen (iii) verlies van kansen, (iv) verlies van enige diensten of computerapparatuur, (v) tijdverlies aan de zijde van het management of ander personeel, (vi) honoraria of uitgaven, (vii) onderbreking van de bedrijfsvoering gerelateerd aan de Overeenkomst of de Diensten uit de Overeenkomst, (viii) inkomensverlies aan de zijde van Klant omdat Klant niet de juiste tarieven voor het Berichtenverkeer heeft ingesteld, (ix) schade aan of door verlies van data, of (x) enige andere indirecte, speciale, incidentele of gevolgschade van welke aard dan ook.’

Kunt u dit aanpassen in het artikel?

Ten aanzien van het maximale schadebedrag merkt Inschrijver op dat zij het beleid hanteert om een limiet aan de aansprakelijkheid te koppelen en niet aan de schadeveroorzakende gebeurtenissen zelf daar zij een continue dienst levert. Graag het verzoek om de maximale aansprakelijk te stellen op 1.250.000 per jaar.

Antwoord:

Niet akkoord. Zie tevens antwoord op vraag 16 en 17.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Contract

Ref.nr.

160

Onderwerp:

ARBIT 2022 - artikel 24.1

Vraag:

Graag het verzoek hier de volgende zinsnede toe te voegen:
'Inschrijver is gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een gelieerde onderneming.' Kunt u deze zinsnede toevoegen.

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Contract

Ref.nr.

161

Onderwerp:

ARBIT 2022 - artikel 17.5

Vraag:

Inschrijver kan niet akkoord gaan met een dergelijke boetebepaling.
Eventuele schade kan verhaald worden middels de ruime aansprakelijkheidsbepaling. Graag het artikel niet van toepassing verklaren.

Antwoord:

Niet akkoord zie tevens het antwoord op vraag 59.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Contract

Ref.nr.
162

Onderwerp:
ARBIT 2022 - artikel 15.3

Vraag:

Graag aan dit artikel toevoegen dat Inschrijver slechts de kosten bij materiele afwijkingen vergoedt. Kunt u dit aanpassen?

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 21 dec. 2023

Label: Contract

Ref.nr.
163

Onderwerp:
ARBIT 2022 - artikel 8

Vraag:

Intellectueel Eigendom en de bescherming daarvan raken de kern van de dienstverlening van Inschrijver. Inschrijver kan daarom niet akkoord gaan met de huidige bewoording en stelt de volgende alternatieve bewoording voor:

‘Partijen accepteren en respecteren elkaars (intellectuele) eigendomsrechten. Alle intellectuele eigendomsrechten op de door Inschrijver uit hoofde van de Overeenkomst voor Opdrachtgever ontwikkelde of aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde materialen, zoals apparatuur, programmatuur, analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten en/of offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, blijven uitsluitend berusten bij Inschrijver en/of diens licentiegevers.’

Kunt u artikel 8 in zijn geheel vervangen voor bovenstaande of bovenstaande toevoegen aan artikel 8?

Indien u deze vraag met nee beantwoord, Kunt u dan toelichten waarom u hier toe niet bereid bent?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 24.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 21 dec. 2023

Label: Contract

Ref.nr.

Onderwerp:

164

ARBIT 2022 - artikel 7

Vraag:

Graag merkt Inschrijver op dat deze bepaling niet past bij de wijze van haar dienstverlening. Inschrijver levert CPAAS en geen producten. Er is dus geen sprake van overdracht van eigendom. Een CPAAS-oplossing zal, in tegenstelling tot een product, niet in eigendom worden overgedragen. Daarom het verzoek dit artikel niet van toepassing te verklaren, kunt u dit aanpassen?

Antwoord:

Artikel 7 van de Voorwaarden is naar zijn aard alleen van toepassing op de levering van stoffelijke zaken. Nogmaals, dit zijn algemene Voorwaarden waarop Opdrachtgever zich kan beroepen voor zover toepasselijk in een concreet geval.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Contract

Ref.nr.
165**Onderwerp:**
ARBIT 2022 - artikel 6**Vraag:**

Graag merkt Inschrijver op dat deze bepaling niet past bij de wijze van haar dienstverlening. Inschrijver levert CPAAS-oplossingen en geen producten. Daarom het verzoek dit artikel niet van toepassing te verklaren, kunt u dit aanpassen?

Antwoord:

Artikel 6 van de Voorwaarden is naar zijn aard alleen van toepassing op de levering van stoffelijke zaken. Nogmaals, dit zijn algemene Voorwaarden waarop Opdrachtgever zich kan beroepen voor zover toepasselijk in een concreet geval. Zie tevens het antwoord op vraag 25.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Contract

Ref.nr.
166**Onderwerp:**
Algemene verwerkersovereenkomst - Artikel 4**Vraag:**

Is Opdrachtgever zich ervan bewust dat Inschrijver, als elektronische communicatiedienstverlener o.g.v. de Telecommunicatiewet en de AVG, als

onafhankelijk verwerkingsverantwoordelijke wordt aangemerkt voor de verwerking van verkeers- en facturatiegegevens m.b.t. de dienstverlening aan Opdrachtgever? Graag de verwerkersovereenkomst hiermee in lijn brengen of toelichten waarom opdrachtgever hier geen gehoor aan kan geven.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 9.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Contract

Ref.nr.
167

Onderwerp:

Algemene verwerkersovereenkomst - Algemeen

Vraag:

Is Opdrachtgever van mening dat operators/aggregators die mogelijk worden ingeschakeld in de verlening van elektronische communicatiediensten als onafhankelijke verwerkingsverantwoordelijke dienen te worden aangemerkt en niet als onderaannemers dan wel sub verwerkers, voor zover zij persoonsgegevens verwerken?

Antwoord:

De Belastingdienst gaat een overeenkomst aan met Wederpartij; alle partijen die Wederpartij vervolgens inzet ten behoeve van de uitvoering van deze overeenkomst, vallen onder zijn verantwoordelijkheid, ongeacht de omstandigheid of deze derden aan te merken zijn als verwerkingsverantwoordelijke, dan wel verwerker in de zin van de privacywetgeving.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Contract

Ref.nr.
168

Onderwerp:

Raamovereenkomst - Artikel 11.4

Vraag:

Kan Opdrachtgever meer toelichten op wat voor gegevens dit ziet, daar Inschrijver, waar het gaat om persoonsgegevens, niet alleen verwerker is maar ook verwerkingsverantwoordelijke. Indien dit ziet op persoonsgegevens, het verzoek dit artikel in lijn te brengen met de “dubbele rol” die inschrijver heeft.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 9.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Contract

Ref.nr.
169

Onderwerp:
Raamovereenkomst - Generiek

Vraag:

Er wordt op verschillende manieren gerefereerd naar de voorwaarden uit de ARBIT 2022, bijv. Inschrijver gaat ervan uit dat “Voorwaarden” eveneens verwijst naar de voorwaarden uit de Arbit 2022. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Correct.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Contract

Ref.nr.
170

Onderwerp:
5.5.2.2 Referenties / kerncompetentie 3

Vraag:

Gezien aanbieder de enquête tooling ziet als een specifieke expertise, kan aanbestedende dienst bevestigen dat het volstaat dat inschrijver de enquête functionaliteit levert via een dedicated omgeving?

Antwoord:

Kerncompetentie 3: De Inschrijver heeft kennis en ervaring met het aanbieden een (web-based) Portal ten behoeve van: Eerste bullet: Beheer van de omgeving (zoals IVR beheer, enquêtes en blacklisting). Dit betekent dat vanuit de portal beheer uitgevoerd kan worden op verschillende functionaliteiten waaronder bijvoorbeeld enquêtes.

Opdrachtgever accepteert de situatie dat na het inloggen in de Portal voor het beheer van de Enquête functionaliteit gelinkt wordt naar een andere omgeving. Opdrachtnemer zorgt er hierbij voor dat de betreffende medewerker niet tweemaal de inlogprocedure hoeft uit te voeren.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Proces

Ref.nr.
171

Onderwerp:
3.1 Planning aanbesteding

Vraag:

Gezien de vakantieperiodes, kunt u de uiterste datum van inschrijving verlengen met minimaal een week, zodat inschrijvers voldoende tijd hebben om een kwalitatieve inschrijving in te dienen?

Antwoord:

Niet akkoord. Zie antwoord op vraag 48.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 18 dec. 2023

Label: Proces

Ref.nr.
172

Onderwerp:
UE110

Vraag:

De eis strookt niet met de praktijk situatie waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen een commercieel aanspreekpunt en een operationeel aanspreekpunt. Deze rol wordt traditioneel respectievelijk door een accountmanager en een service manager ingevuld en daarmee dus twee personen. Is Opdrachtgever bereid om deze afwijking toe te staan?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 18 dec. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
173

Onderwerp:
GUE54

Vraag:

De praktijk wijst uit dat het inventariseren en opleveren van de benodigde informatie voor een Opdrachtgever regelmatig meer tijd vraagt dan vooraf door Opdrachtgever wordt ingeschat. In beginsel zou een periode van 30 werkdagen voldoende zijn om tot een goedgekeurd Migratieplan te komen als Opdrachtgever beschikt over een actuele administratie en voldoende projectcapaciteit. Inschrijver gaat daarbij dan ook uit dat aan deze randvoorwaarden wordt voldaan. Om een eventuele discussie te voorkomen informeert Inschrijver of Opdrachtgever de zienswijze deelt dat voorkomen moet worden dat, omwille van tijd, concessies worden gedaan aan de

compleetheid en kwaliteit van het Migratieplan?

Antwoord:

Niet akkoord. Opdrachtgever acht een goedgekeurd migratieplan binnen 30 werkdagen noodzakelijk voor overgang binnen de migratietermijn. Opdrachtgever is van mening dat het eventueel ontbreken van detail informatie vanuit de organisatie van de Opdrachtgever de kwaliteit van het migratieplan niet negatief hoeft te beïnvloeden daar deze later als bijlage kan worden toegevoegd.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
174

Onderwerp:
Volume

Vraag:

Zijn er voorspelbare momenten in het jaar waarin 3000 calls verwacht wordt door Opdrachtgever? En is Opdrachtgever in staat om deze informatie pro-actief te delen met Inschrijver gedurende de looptijd van de overeenkomst?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft voorspelbare piekmomenten aan het einde van de aangiftecampagne Inkomstenbelasting Particulieren, momenteel eind April. Daarnaast is er een maandelijkse piek rond de uitbetaaldag van Toeslagen. Opdrachtgever kan op verzoek jaarlijks een overzicht van de maandelijkse betaaldagen van Toeslagen aanleveren. Onvoorspelbare piekmomenten kunnen ontstaan door politieke besluitvorming en / of berichtgeving in de media, eventueel in combinatie met een beperkte beschikbaarheid van personeel. Of er daadwerkelijk een maximum van 3.000 gelijktijdige gesprekken gehaald wordt is vooraf niet te voorspellen. Opdrachtgever verwacht het aantal van 3.000 gelijktijdige gesprekken alleen sporadisch te halen.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
175

Onderwerp:
Volume

Vraag:

Kan Opdrachtgever aangeven of 3000 calls dient te worden beschouwd als een piekmoment op enig moment in een jaar of dat dit structureel gedurende

een normale week voorkomt?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 174.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 18 dec. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

176

Onderwerp:

UE175

Vraag:

Inschrijver maakt subtotalen per afdeling, kostenplaats en dergelijke zichtbaar binnen de portal. Deze informatie wordt niet op de factuur zelf getoond. Kan Opdrachtgever aangeven of deze afwijking wordt geaccepteerd?

Antwoord:

Opdrachtgever staat deze afwijking toe maar maakt Inschrijver er op attent dat onverkort aan UE33 en aan de levering van factuurgegevens zoals in Bijlage 12 gespecificeerd voldaan moet worden.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 18 dec. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

177

Onderwerp:

UE130

Vraag:

Inschrijver verstrekt geen transcript maakt alle alle logs zichtbaar via de portal. Kan Opdrachtgever aangeven of dit in voldoende mate voldoet aan de eis?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 18 dec. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

178

Onderwerp:

UE117

Vraag:

Inschrijver snapt de behoefte achter deze eis maar stelt dat een escalatie procedure hierin leidend dient te zijn. Een Prio classificatie wordt bepaald door de aard van de verstoring. Is Opdrachtgever bereid hierin te volgen?

Antwoord:

Niet Akkoord.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
179

Onderwerp:
UE42

Vraag:

Kan Opdrachtgever meer specifiek zijn over welke gegevensleveringen het betreft? Met name de criteria waaraan deze datamodellen, definities en bedrijfsregels aan moeten voldoen.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 139.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
180

Onderwerp:
U13

Vraag:

Kan Opdrachtgever een voorbeeldrapportage aan te leveren, waarmee Inschrijver een beter beeld kan vormen hoe de gewenste rapportage is opgebouwd?

Antwoord:

In verband met intellectueel eigendom welke rust op de rapportages kan dit niet gedeeld worden.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 21 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
181

Onderwerp:
UE32

Vraag:

Kan Opdrachtgever een voorbeeldrapportage aan te leveren, waarmee Inschrijver een beter beeld kan vormen hoe de gewenste rapportage is opgebouwd?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 180.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 21 dec. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
182

Onderwerp:
UE10

Vraag:

Kan Opdrachtgever toelichten welke aanpassingen moeten worden doorgevoerd door de Gebruiker?

Antwoord:

Het gaat hier om het aanmaken en verwijderen van gebruikers en het toekennen, wijzigen en afnemen van de in UE6 beschreven rollen

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 18 dec. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
183

Onderwerp:
UE9

Vraag:

Kan Opdrachtgever toelichten wie de "gebruiker" is waar in deze eis naar verwezen wordt?

Antwoord:

Binnen de Belastingdienst houdt een groep medewerkers zich bezig met de in UE1 benoemde beheer- en werkprocessen waarvoor de Portal functionaliteit noodzakelijk is. In UE9 is deze groep aangeduid als "gebruikers".

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie

Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
184 Correctie op vraag 78 - UE104

Vraag:
Kan Opdrachtgever bevestigen dat met "Oplevering Koppelvlak" het fysieke koppelvlak wordt bedoeld? Indien niet, welke definitie wordt door Opdrachtgever dan gehanteerd?

Antwoord:
Correct.

Percelen: P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op: 18 dec. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
185 Bijlage A - Specificatie van de opdracht - IUC23-019 - UE37

Vraag:
Aanbieder heeft UE37, de NvI vraag 33 en uw antwoord daarop nader bestudeerd en heeft daarover alsnog een vraag van fundamentele ten aanzien van het bewaren van Call Detail Records (CDR) van zowel inbound als outbound verkeer voor de duur van (maximaal) 7 jaren, te weten de looptijd van de overeenkomst plus 1 jaar. Uw antwoord dat de gegevens gepseudoniemiseerd kunnen worden, is niet bevredigend. Na 6 maanden vernietigt Aanbieder de gegevens immers.

Aanbieder heeft, op grond van de Telecommunicatiewet, de AVG en haar eigen privacy beleid, een retentiebeleid ten aanzien van outbound CDR's van maximaal 6 maanden. Voor de verwerking van inbound gegevens heeft Aanbieder geen rechtsgrond behoudens ingeval van Service Nummers. Daarvoor geldt dat CDR's op het platform beschikbaar zijn gedurende 7 dagen en daarna gedurende drie maanden in een back-up elders. De maximale bewaartermijn is dus maximaal 3 maanden voor inbound gegevens.

Aanbieder meent dat de rechtsgrond voor verwerking van persoonsgegevens beperkt is tot de verwerking van die gegevens die zij nodig heeft om de dienst te leveren en te factureren. Na verloop van maximaal 6 maanden vervalt die grond. Aanbieder kan en wil niet aan de eis van maximaal 7 jaren voldoen. De Belastingdienst kan immer de CDR's zelfstandig opslaan vanuit de systemen van Aanbieder, maar dan wordt zij voor die gegevens verwerkingsverantwoordelijke waarvoor zij een verwerkingsgrond zal moeten hebben.

Het verzoek van de Belastingdienst om CDR gegevens maximaal 7 jaren op te slaan is niet alleen strijdig met bovengenoemde regelgeving en het privacybeleid, maar is ook een mogelijke inbreuk op de artikel 7 en 8 bedoelde rechten van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie alsmede op artikel 15 van de richtlijn 2002/58/AG.

Het is daarom dat Aanbieder verzoekt om UE37 te laten vervallen als eis. Dit is een disproportionele eis die gegadigden in een positie brengt dat zij ervoor moeten kiezen danwel niet aan te bieden, danwel niet te voldoen aan een eis danwel een inbreuk te maken op bovengenoemde regelgeving.

Kunt u instemmen met laten vallen van UE37?

Antwoord:

UE 37 en UE 38 zullen vervallen.

Percelen:	P1 Inbound & Outbound telefonie
Beantwoord op:	21 dec. 2023
Label:	Inhoud