

Algemene informatie

Aanbesteding: Teams Phone System met KCC en Omnichannel oplossing
Aanbestedende Dienst: Solido
Referentie: PITCT-1479
Toelichting:
-

Vraag en antwoord

Ref.nr. 60
Onderwerp: GIBIT ARTIKEL 25 lid 1

Vraag:

Geheel vervangen Geheel vervangen door: 17.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt. 17.2 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. 17.3 Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten. 17.4 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring. 17.5 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. 17.6 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: a. schade aan producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid; b. schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden; c. schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel; d. kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking danwel herstel van schade; e. redelijke kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen of het inhuren van derden; f. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; g. redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel. 17.7 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. 17.8 Op eerste verzoek zullen certificaten van verzekering door Partijen overgelegd worden. Aanbieder meent dat dit alternatief meer in lijn ligt met de bij deze overeenkomst betrokken relatieve wederzijdse risico's en een meer marktconforme regeling is. Kunt u daarmee instemmen?

Antwoord:

Dat is niet akkoord, de gestelde eisen zijn volgens Solido proportioneel.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
61**Onderwerp:**

GIBIT ARTIKEL 3 lid 2 i)

Vraag:

"Onder (i) In plaats van ""Doelstellingen"" beter om te spreken over bijvoorbeeld ""Het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie, zoals dat door de Opdrachtgever kenbaar is gemaakt.""

Doelstellingen kunnen tegenstrijdig zijn. Hier ligt een taak voor de Opdrachtgever om de leverancier daarover te informeren.

Kunt u hiermee instemmen?"

Antwoord:

Opdrachtgever begrijpt niet hoe de doelstellingen tegenstrijdig zijn. De doelstelling staat duidelijk beschreven in de selectieleidraad, aangezien Inschrijver niet duidelijk maakt waar mogelijk sprake is van een tegenstrijdigheid kan Opdrachtgever hier niet op antwoorden.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
62**Onderwerp:**

GIBIT ARTIKEL 3 lid 3

Vraag:

"Graag de volgende woorden toevoegen aan artikel 3 lid 3: ""en Opdrachtgever zal ook (proactief) de Leverancier tijdig van adequate informatie voorzien.""

Goede informatieverschaffing door Opdrachtgever is essentieel voor goede overeenstemming tussen partijen over de ICT- Prestatie.

Kunt u hiermee instemmen?"

Antwoord:

Dat is niet akkoord, de Inschrijver en uiteindelijk Opdrachtnemer met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving voor de opdracht Teams Phone System met KCC en Omnichannel oplossing is een leverancier die voldoende kennis en expertise heeft, om zelfstandig een inschatting te maken waar onvoldoende informatie omtrent verstrekt is. Indien Opdrachtnemer dit zelf bemerkt op enig moment, dan moet Opdrachtnemer hier een melding van maken en zelf de benodigde informatie opvragen bij Opdrachtgever. Voor Opdrachtgever berust wel de verplichting om tijdig de informatie aan te reiken zodat Opdrachtnemer hiermee verder kan.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing