

Nota van inlichtingen Europese aanbesteding Telefonie

Ref.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Proces	Planning	Op 21 mei jl. heeft u de aanbesteding gepubliceerd en gegadigde is voornemens om in te schrijven. Gegadigde betreurt het dat zij, aan het begin van de aanbesteding, een vraag heeft omtrent de planning. In uw planning geeft u aan dat op 2 juni uiterlijk voor 10u00 moeten de vragen t.b.v. eerste nota van inlichtingen al worden ingediend. Voor nu is de tijdslijn te kort om alle stukken grondig bestudeerd te hebben en te analyseren en te bepalen welke (cruciale) vragen er gesteld moeten worden met name voor/ op 2 juni (voor uiterlijk 10u00) a.s.. Gegadigde vraagt de aanbestedende dienst of zij bereid is om uw planning aan te passen waarbij de vragenrondes met een week worden verschoven. Kunt u instemmen met ons verzoek?	Om tegemoet te komen aan de markt verlengt Opdrachtgever de mogelijkheid tot het stellen van vragen tot 7 juni 2020, 10.00 uur. Daarnaast wordt de termijn voor het stellen van vragen ten behoeven van de tweede vragenronde met een aantal dagen verlengd. De aangepaste planning is onderstaand opgenomen.
2	Proces	Tweede vragenronde	Met betrekking tot de tweede vragenronde staat in het bestek opgenomen dat vragen die gesteld worden tijdens de tweede vragenronde (of volgende) enkel betrekking hebben op de antwoorden in de voorgaande vragenronde. Gegadigde is van mening dat deze beperking belemmerd werkt met betrekking tot het uitwerken van de juiste inschrijving. Het voordeel van het kunnen blijven vragen is voor zowel voor u als voor de gegadigden aanwezig; u bent verzekerd van juiste en correcte inschrijvingen en voor de gegadigden is dat wij een beter beeld krijgen van uw verwachtingen. Onze vraag is of u bereidt bent om de voorwaarde t.a.v. het stellen van vragen enkel betrekking hebben op de voorgaande vragenronde te laten vervallen.	Opdrachtgever is niet bereid deze voorwaarde te laten vervallen.
3	Inhoud	Vragen m.b.t Aanbestedingsleidraad:	1.2.7 en 1.2.8 In 1.2.7 staat dat de maximale looptijd van de overeenkomst vijf jaar is, in 1.2.8 staat dat de overeenkomst met 2 maal 12 maanden kan worden verlengd, is deze verlenging onderdeel van deze vijf jaar of komt dat er nog eens op?	De twee verlengingen maken onderdeel uit van de maximale looptijd van 5 jaar. Dit wordt vermeld in 1.2.7 aanbestedingsleidraad.

4	Inhoud	Programma van Eisen	1.3.4 We zijn voornemens om telefonie vanuit de cloud te bieden, dat houdt in dat de SIP trunk bij ons in het datacenter binnen zal komen. In dit geval komt eis 1.3.4 dan te vervallen inclusief alle verdere relevante eisen m.b.t. de glasvezel? 4.1.5. Servicedesk is 24 uur per dag bereikbaar, echter in de nacht kan de klant een voicemail inspreken waarop de dienstdoende engineer gewekt wordt, deze belt vervolgens de klant terug. Dat kan iets langer dan 2 minuten duren, is bv. 10 minuten acceptabel of blijft de 2 minuten staan? 4.3.5 Welke eisen worden met 5302 t/m 5304 bedoeld? M.a.w. waar staan deze? 5.3.4. Punten 6301 t/m 6303, waar staan deze? 5.3.5 De gunning wordt volgens planning op 23 augustus 2021 definitief en in punt 5.3.5 heeft u het over opleverdatum (inclusief acceptatie) 1 september 2021. Wij kunnen heel hard werken en snel opleveren maar deze datum is voor ons niet reëel. Houdt u vast aan deze datum?	Deze vragen zijn niet conform de eisen gesteld. De antwoorden komen in de overige vragen terug.
---	--------	----------------------------	--	--

5	Inhoud	Prijzenblad	Kosten uitrolfase (staat kosten per jaar maar dat zijn eenmalige kosten) (Dit is een typo en kan in het blad aangepast wat mij betreft, dus geen vraag maar opmerking) Kosten intercoms, eenheid gebruikskosten/ticks. Wat wordt hiermee bedoelt? Manager profiel, medewerker profiel etc. Deze profielen worden nergens gedefinieerd. Wordt dit nog gedaan? Keuzemenu, belgroep en Call Center is inclusief maar ik mag geen € 0,00 invullen. Alleen het aantal callcenter agenten is relevant en bepaald de prijs. Kan er voor deze drie posten een uitzondering gemaakt worden dus dat we alsnog daar € 0,00 invullen? Wat bedoelt u met Flex/Host? Post III. Ons model bestaat uit een prijs per poort per maand waarbij dan alle functies beschikbaar komen, uw prijzenmodel voorziet daar niet in. Ik zou graag alleen een bedrag willen invullen bij vast & mobiel, alleen vast en fax2mail. Bij de andere functies zou ik dan niets in willen vullen of € 0,00	Deze vragen zijn niet conform de eisen gesteld. De antwoorden komen in de overige vragen terug.
6	Inhoud	VI Apparatuur	Er worden geen eisen gesteld aan de toestellen, klopt dat? Hetzelfde geldt voor de headsets.	De toestellen dienen minimaal overeen te komen aan de functionaliteiten van de huidige toestellen. Een wens is dat het vaste toestel ondersteuning kan geven voor bluetoothdevices. (headsets en gehoorapparaten)

7	Inhoud	VII Dekkingsverbet ering	Dit bedrag zal een indicatie zijn, er zal eerst een site survey inclusief meting gedaan moeten worden, daarna zal er goedgekeurde apparatuur geleverd en geïnstalleerd worden. Bent u het hiermee eens?	Een indicatie is voldoende. Een site survey zal naar noodzaak mogelijk zijn na gunning van de opdracht.
8	Inhoud	Volume / prijzen	Wij willen graag weten wat er daadwerkelijk gemiddeld wordt gebruikt aan data en minuten per sim. Op basis van het daadwerkelijk gebruik baseren wij namelijk onze pricing.	Deze informatie wordt opgevraagd. Wanneer deze informatie inzichtelijk is zal deze als bijlage aan de aanbestedingsdocumenten worden toegevoegd. Eventuele vragen naar aanleiding van deze additionele informatie worden nog toegestaan.

		Locatie gegevens	In het bestek geeft u uw werkgebied in figuur 1 weer. Om haalbaarheidsonderzoek te kunnen uitvoeren heeft gegadigde de exacte adresgegevens (huisnummer en postcode) nodig. Kan de aanbestedende dienst deze gegevens alvast beschikbaar stellen?	Uden Hockeyweg 5 5405 NC Uden Oss Industrielaan 63 5349 AE Oss Veghel Kennedylaan 10 5466 AA Veghel Cuijk Korte Beijerd 10 5431 NP Cuijk Schaijk (Kwekerij) Udensedreef 4B 5374 RK Schaijk Helmond (bedrijfsdiensten) Zandstraat 96 5705 AZ Helmond Beugen (Kwekerijen) Provinciale weg 17A 5835 CZ Beugen
9	Proces			
		Mobiele telefonie	Dekkingsverbetering: kunt u aangeven wat het oppervlak is in m2 voor de versterking van de budget, regulier en high-end oplossing?	De prijscomponent dekkingsverbetering komt te vervallen.
10	Inhoud			

11	Inhoud	Vaste telefonie	Er wordt gevraagd tot het leveren van nieuwe toestellen om de huidige (verouderde) toestellen te vervangen. Er zijn toestellen welke inderdaad niet meer ondersteund worden en toestellen welke wij wel nog kunnen ondersteunen. Is akkoord dat wij hier een opdeling in gaan maken?	Dit is akkoord.
12	Inhoud	Verbinding en netwerk	Volgens 1.3.5 dient er een glasvezelverbinding met Router geleverd te worden. Zijn de nevenlocaties via (IP-)VPN met elkaar gekoppeld?	Ja, deze zijn gekoppeld.
13	Inhoud	1.2.3 Receptioniste	Werken vanuit thuis moet een identieke zijn als werken op kantoor. Dit houdt onder andere in dat je op een juiste manier (koud, lauw en warm) kan doorverbinden, je oproepen terug kan nemen wanneer deze niet gewenst is, je oproepen in de wacht kan zetten en kan zien of iemand beschikbaar is. Dit zou allemaal met de smartphone mogelijk moeten zijn.	Dit komt uit de gewenste situatie. Wat is precies de vraag?
14	Inhoud	1.2.3 Servicedesk	"IBN maakt gebruik van twee servicedesks. Een algemeen servicedesk genaamd Servicepunt en een HR gerelateerde servicedesk genaamd HR Servicepunt. Het Servicepunt bestaat uit 5 medewerkers en het HR Servicepunt bestaat uit 13 medewerkers. Per servicedesk zijn de medewerkers aan elkaar gekoppeld via een IVR/Callcenter. Alle oproepen die deze afdelingen binnen krijgen worden gelijkwaardig verdeeld mits ze zijn aangemeld. Beide Servicepunten zijn Aanbestedingsleidraad telefonie Pagina 13 van 42 erg belangrijk voor IBN en zijn het eerste aanspreekpunt binnen IBN bij storingen, vragen, aanvragen of verzoeken. Kunt u de gewenste functionaliteit voor de servicedesk verder specificeren? Hierbij specifiek op IVR/Call center functionaliteit. "	Het servicepunt heeft een wachtrij, gesproken teksten (bandje), openingstijden, doorschakeling, eerlijke automatische verdeling van de telefoontjes.

15	Inhoud	1.2.3 Servicedesk	Tevens stelt u dat de gebruikers aan elkaar verbonden zijn middels call center groepen. Indien gebruikers binnen groep schakeling zich aan en af kunnen melden voorziet de basis groep schakeling in de gewenste functionaliteit?	Een gebruiker kan in meerdere call centers geplaatst zijn en middels een smartphone app zichzelf af- en aanmelden bij het call center waar dat op dat moment gewenst is.
16	Inhoud	1.2.3 Portaal	"Middels een webbased portaal dienen alle beheerderstaken afgehandeld te kunnen worden. Dit zullen zaken zijn zoals het beheer van de belgroepen, keuzemenu's, IVR's, call centers, niet geactiveerde simkaarten aanvragen, simkaarten activeren en deactiveren, simkaarten blokkeren, toekennen van personen aan kostenplaatsen, groepsstructuur instellen, inzicht in verbruik individueel en organisatie, instellen van alarmering, facturatie etc. Opdrachtnemer biedt een complete communicatie dienst waarbij integratie met diensten zoals SIP trunks en mobiele abonnementen van een provider binnen Nederland onderdeel zijn. Echter is de beheeromgeving van het communicatie platform een gescheiden omgeving van de Provider diensten en daarmee ook een gescheiden portalen. Hierbij wordt het beheer van het communicatie platform fysiek gescheiden van administratieve aanvragen zoals abonnementen etc. Gaat de opdrachtgever hiermee akkoord?"	Opdrachtgever is akkoord met het gebruik van gescheiden portalen indien noodzakelijk. Opdrachtgever streeft naar een simpele, efficiënte en gebruiksvriendelijke oplossing.
17	Inhoud	1.1.1	"Hier stelt IBN dat de technische infrastructuur koppelt met het lokale communicatie platform in het rekencentrum van IBN. Opdrachtnemer biedt het communicatie platform op basis van een dienst aan vanuit eigen datacenters. Hierdoor is geen hardware en rackspace op locatie van de opdrachtnemer benodigd. Gaat de opdrachtgever hiermee akkoord?"	Dit is akkoord.

18	Inhoud	1.1.2	Opdrachtnemer interpreteer de vraag als de geboden oplossing dient te koppelen met het bestaande Broadsoft platform van de huidige leverancier. Echter is de koppeling grotendeel afhankelijk van de huidige leverancier en de beschikbare mogelijkheid van koppelen met het platform. Kan de opdrachtnemer garanderen dat er het koppelen van het huidige platform beschikbaar wordt gesteld door de huidige leverancier.?	Het aanbieden van de oplossing is aan inschrijver.
19	Inhoud	4.3.5	In de vraag verwijst u naar eis 5302 t/m 5304. Echter komen deze niet voor in het PvE. Kunt u de juiste verwijzing verwerken in de vraag.	Deze eis wordt aangepast. De correcte verwijzing is naar eisen 4.3.1 tot en met 5.3.4.
20	Inhoud	5.3.4	In de vraag verwijst u naar punten 6301 t/m 6303. Echter komen deze niet voor in het PvE. Kunt u de juiste verwijzing verwerken in de vraag.	Deze eis wordt aangepast. De correcte verwijzing is naar eisen 5.3.1 tot en met 5.3.3.
21	Contract	4.1	"Inschrijver hanteert de volgende betalingstermijnen: Initiële projectkosten * 50% bij opdracht * 30% bij aanvang werkzaamheden * 20% bij oplevering Betaling 30 dagen na factuurdagen Maandelijkse facturen (dienst & abonnementen) *100% achter Betaling 14 dagen na factuurdatum "	Dit betreft geen vraag. Opdrachtgever hanteert genoemde betalingstermijnen niet.
22	Juridisch	21	Inschrijver hanteert haar eigen voorwaarden wat betreft de intellectuele eigendommen. Inschrijver kan deze niet toevoegen als bijlage. Is opdrachtgever akkoord om dit in een eventuele verificatiefase te overleggen?	Voorwaarden van opdrachtnemer zullen niet van toepassing worden verklaard.

23	Contract	Bijlage 10 - Concept verwerkersovereenkomst Artikel 11.5	Inschrijver vraagt Aanbestedende dienst nader uit te leggen op wat voor schriftelijke procedures wordt bedoeld in dit artikel. Doelt Aanbestedende dienst hier op een stappenplan bij incidenten/datalekken?	Dat is correct.
24	Contract	Bijlage 10 - Concept verwerkersovereenkomst Artikel 11.2	In dit artikel wordt genoemd dat incidenten of datalekken binnen 4 uur na kennisneming gemeld dienen te worden aan Verantwoordelijke. Inschrijver acht dit niet een redelijke termijn om de genoemde informatie in dit artikel te verstrekken aan Verantwoordelijke. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om dit termijn aan te passen in 24 uur na kennisneming.	Dit is akkoord. Deze termijn wordt aangepast naar 24 uur na kennisneming.
25	Contract	Bijlage 10 - Concept verwerkersovereenkomst Artikel 10.4	Inschrijver begrijpt dit artikel zo dat de genoemde kosten voor rekening van Aanbestedende dienst zal komen. Daarom verzoekt Inschrijver Aanbestedende dienst om in de tekst van dit artikel uitdrukkelijk(er) te vermelden dat de kosten van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling voor rekening van Verantwoordelijke (Aanbestedende dienst) zal komen.	Dit is onjuist. In artikel 10.4 wordt vermeld: "Verwerker zal op verzoek van Verantwoordelijke <u>voor eigen rekening</u> meewerken...." Dat wil zeggen dat inschrijver deze kosten zelf draagt.
26	Contract	Bijlage 10 - Concept verwerkersovereenkomst Artikel 9.6	Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst nader toe te lichten welke informatie van Inschrijver wordt verlangd in de toe te zenden 'managementverklaring'.	Dit is een verklaring ondertekend door het management van Inschrijver waarin wordt gegarandeerd dat de Inschrijver haar verplichtingen (e.g. geheimhouding, geen verdere verstrekking, beveiligingsmaatregelen en afspraken rondom datalekken) op grond van de verwerkersovereenkomst naleeft.

27	Contract	Bijlage 4 - Concept dienstverlening sovereenkomst Artikel 11: Communicatie en evaluatie - artikel 11.3	Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst te informeren in hoeverre de evaluatie uit artikel 11.1 verschilt met de evaluatie uit artikel 11.3 en of deze evaluaties (deels) tegelijkertijd plaats kunnen vinden. Ook verzoekt Inschrijver toe te lichten in welke vorm deze evaluatie dient plaats te vinden: dient dit fysiek of per videoverbinding plaats te vinden, of volstaat een evaluatie per e-mail ook?	De evaluatie zoals bedoeld in artikel 11.1 betreft een evaluatie op overeenkomstniveau. De dienstverlening als geheel komt hier aan bod. De evaluatie zoals bedoeld in 11.3 ziet toe op het procesniveau.
28	Contract	Bijlage 4 - Concept dienstverlening sovereenkomst Artikel 11: Communicatie en evaluatie - artikel 11.1	Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst nader toe te lichten wat deze tweejaarlijkse evaluatie inhoudt en of dit - in theorie - ertoe kan leiden dat de overeenkomst tweemaal per jaar (wezenlijk) zal moeten wijzigen. Ook verzoekt Inschrijver toe te lichten in welke vorm deze evaluatie dient plaats te vinden: dient dit fysiek of per videoverbinding plaats te vinden, of volstaat een evaluatie per e-mail ook?	De tweejaarlijkse evaluatie dient ertoe om in nader overleg de dienstverlening tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te bespreken. De tweejaarlijks evaluatie zal er niet toe leiden dat een (wezenlijke) wijziging van de dienstverlening zich voor zal doen. De wijze waarop de evaluatie plaats zal vinden zal in nader overleg tot stand komen.

29	Contract	Bijlage 4 - Concept dienstverlening overeenkomst Artikel 10: Social return	Aanbestedende dienst stelt hierin een percentage van 5% als investering voor Social Return of een concreet te realiseren aantal plaatsingen, in de eigen organisatie of in het netwerk van de opdrachtnemer. Inschrijver acht het percentage vrij hoog aangezien de opdracht uit het leveren van diensten bestaat en de daadwerkelijke loonsom van de opdracht relatief laag is. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst om de proportionaliteit te heroverwegen en het percentage, naar beneden toe, aan te passen. Voorts verzoekt Inschrijver de Aanbestedende Dienst te specificeren welk aantal (bij benadering) valt onder 'concreet te realiseren aantal plaatsingen'.	Opdrachtgever stelt het gehanteerde percentage Social Return naar beneden toe bij. De Social Return verplichting wordt vastgesteld op 3%. Dit percentage wordt in de definitieve overeenkomst aangepast. Onder 'Concreet te realiseren aantal plaatsingen' vallen het aantal plaatsingen dat overeenkomt met het percentage Social Return waartoe Inschrijver zich verplicht.
30	Contract	Bijlage 4 - Concept dienstverlening overeenkomst Artikel 8: Aansprakelijkheid en verzekering - artikel 8.2	In dit artikel is opgenomen dat Opdrachtnemer Opdrachtgever vrijwaart voor alle aanspraken van derden en/of voor alle schade en kosten als gevolg van (de resultaten van) de Diensten. Inschrijver (Opdrachtnemer) verzoekt de Aanbestedende dienst nader toe te lichten in welke gevallen dit artikel aan de orde zou zijn, anders dan de gevallen die vallen onder artikel 8.1. Indien deze gevallen niet van elkaar verschillen, verzoekt Inschrijver de Aanbestedende Dienst dit artikel uit de overeenkomst te halen.	Artikel 8.1 ziet toe op schade die zich voortdoet door toedoen van personen, bijvoorbeeld medewerkers of derden. Artikel 8.2 Betreft schade die voortkomt als gevolg van de (resultaten van) de Diensten.
31	Inhoud	Bijlage 1 PVE IBN telefonie v1.0 Eis 1.3.2.	Er lijkt tekst te missen achter "Internationale gesprekken vallen...". Kan aanbestedende dienst de eis herformuleren?	De correcte zinsnede luidt: Internationale gesprekken worden op de maandelijkse factuur gespecificeerd. Het programma van eisen is hierop aangepast.

32	Inhoud	Aanbestedingsleidraad telefonie Paragraaf 3.5.1 Social Return	Aanbestedende dienst stelt hierin een percentage van 5% als investering voor Social Return. Over welk deel van de van de opdracht wordt dit percentage geheven? Inschrijver acht het percentage vrij hoog aangezien de opdracht uit het leveren van diensten bestaat en de daadwerkelijke loonsom van de opdracht relatief laag is. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst om de proportionaliteit te heroverwegen en het percentage, naar beneden toe, aan te passen.	Zie antwoord op vraag 29. Het percentage Social Return wordt geheven over de totale jaarlijkse opdrachtwaarde. Dit is opgenomen onder artikel 10 van de concept overeenkomst.
33	Inhoud	bestek - Huidige omgeving	Hoeveel Office 365 licenties heeft de Aanbestedende Dienst en kunt u deze onderverdelen naar type licenties?	Het betreft de volgende licenties: Naam - Toegewezen licenties Microsoft 365 E3 - 638/666 Microsoft 365 E5 - 1/1 Microsoft 365 E5 Compliance & security - 638/666 Microsoft 365 F3 - 80/85
34	Inhoud	subgunningscrit erium 2	Aan de op te leveren kwalitatieve documenten wordt door de aanbestedende dienst een maximaal aantal pagina's gesteld per document. Inschrijver is ervan overtuigd dat kwaliteit boven kwantiteit staat en verzoekt aanbestedende dienst de maximale aantal pagina's te laten vervallen of aan te passen naar maximaal 20 pagina's. Gaat u hiermee akkoord?	Dit is niet akkoord.
35	Contract	Bijlage 10 Concept Verwerkersover eenkomst Artikel 11.2 Monitoring, Incidenten en Datalekken	De termijn van 4 uur is niet reëel en onredelijk. Inschrijver verzoekt deze termijn minimaal uit te breiden naar 48 uur.	Zie antwoord op vraag 24.

36	Contract	Bijlage 10 Concept Verwerkersovereenkomst Artikel 9.6 Inlichtingen en medewerkingsplicht	Inschrijver wenst hier graag toe te voegen dat een rapportage kan worden verzoende, maar den wel op verzoek van Opdrachtgever. Bent u bereid deze nuancerings te accepteren?	Dit is niet akkoord.
37	Contract	Bijlage 10 Concept Verwerkersovereenkomst Artikel 8	Inschrijver heeft geen FGG benoemt, maar heeft binnen haar organisatie een privacy afdeling welke zich bezig houdt met privacy kwesties en andere AVG verplichtingen. Inschrijver gaat ervan uit dat een dergelijke afdeling eveneens voldoet. In ieder geval voldoet Inschrijver aan de wettelijke (minimum) eisen die door de AVG worden gesteld. Graag uw reactie in deze.	Indien aan de wettelijke vereisten wordt voldaan is dit akkoord.
38	Contract	Bijlage 10 Concept Verwerkersovereenkomst	Bent u bereid om de verwerkersovereenkomst van Inschrijver te accepteren, aangezien deze specifiek is opgesteld voor de te leveren dienstverlening en daarom ook daarmee voldoet aan het concreetheidsvereiste van de AVG?	Dit is niet akkoord.
39	Contract	Bijlage 10 Concept Verwerkersovereenkomst Artikel 13 Aansprakelijkheid	De beperkingen en limiteringen van de hoofdovereenkomst dienen van toepassing te zijn. Een onbeperkte aansprakelijkheid en vrijwaring is niet akkoord. Graag uw akkoord in deze.	Er is geen sprake van onbeperkte aansprakelijkheid van de opdrachtnemer aangezien de opdrachtnemer alleen aansprakelijk is voor een toerekenbare tekortkoming. Dit is in overeenstemming met de aansprakelijkheidsregels in de hoofdovereenkomst.

40	Contract	Bijlage 10 Concept Verwerkersovereenkomst Artikel 11.5 Monitoring, Incident en Datalekken	Inschrijver verzoek om de woorden “onmiddellijke reactie over een incident of datalek te voorzien” te vervangen door “zo spoedig mogelijk over een incident of datalek te voorzien”. Graag een aanpassing in deze.	Dit is niet akkoord.
41	Contract	Bijlage 10 Concept dienstverlening sovereenkomst Artikel 11.4 Monitoring, Incident en Datalekken	Kosten en schade diensten gelimiteerd te worden door de aansprakelijkheidsclausule welke partijen zijn overeengekomen in de Hoofdovereenkomst. Gaat u hiermee akkoord?	Dit is akkoord.
42	Contract	Bijlage 10 Concept Verwerkersovereenkomst Artikel 10.3 Toezicht op naleving en Gegevenseffect beschermingsbeoordeling	Indien Opdrachtgever een inspectie wenst uit te voeren dan dient dit altijd in overleg te geschieden en partijen stellen dan de voorwaarden en condities gezamenlijk vast met betrekking tot een dergelijke inspectie. Huidige artikel 10.3 is niet akkoord. Graag uw reactie in deze.	in dat geval dient opdrachtnemer aan te geven welke voorwaarden het wil verbinden aan deze inspectie. Het mag in ieder geval niet zo zijn dat het wettelijke recht van de verwerkingsverantwoordelijke (IBN) om een inspectie uit te (laten) voeren wezenlijk wordt verhinderd.

43	Contract	Bijlage 4 Concept dienstverlening sovereenkomst Artikel 14 Bijlagen	"Inschrijver valt het op dat de rangorde inzaake de bijlagen niet correct is. Zo ontbreken bijvoorbeeld de Nota's van Inlichtingen, de SLA, de dienstbeschrijvingen etc. deze documenten zijn wel essentieel en dienen onderdeel uit te maken van de overeenkomst. Gaat u artikel 14 daarom alsnog aanpassen? Zo ja, dan stelt Inschrijver de navolgende rangorde voor; 1. Deze dienstverleningsovereenkomst; 2. De Nota's van Inlichtingen; 3. De Verwerkersovereenkomst 4. De aanbestedingsleidraad inclusief het PvE; 5. De SLA en dienstbeschrijvingen van Inschrijver; 6. De afspraken invulling Social return; 7. De algemene inkoopvoorwaarden. Graag uw akkoord en reactie in deze.	Concept: Artikel 14 van de concept overeenkomst ziet niet toe op de rangorde. Artikel 14 van de concept overeenkomst ziet toe op de bijlagen die onderdeel uitmaken van de overeenkomsten. Ter verduidelijking van de rangorde zal Opdrachtgever in de definitieve overeenkomst de volgende rangorde opnemen: 1. De verwerkersovereenkomst; 2. De dienstverleningsovereenkomst; 3. De algemene inkoopvoorwaarden; 4. De aanbestedingsleidraad inclusief het PvE, aangevuld of gewijzigd door nota's van inlichtingen; 5. De afspraken invulling Social return; 6. De inschrijving door opdrachtnemer.
44	Contract	Bijlage 4 Concept dienstverlening sovereenkomst Artikel 11.2 Communicatie en evaluatie	Inschrijver merkt op dat op voorhand het per kwartaal moeten opleveren van rapportages een behoorlijke administratieve verzwaring betreft. Inschrijver stelt voor dat dit jaarlijks geschiedt en op verzoek van de Opdrachtgever. Bent u daartoe bereid? Zo niet, dan graag een gemotiveerde toelichting waarom niet?	Dit artikel zal worden aangepast naar halfjaarlijks.

45	Contract	Bijlage 4 Concept dienstverlening sovereenkomst Artikel 8 Aansprakelijkhe id en verzekering	Inschrijver kan niet instemmen met dit artikel. De aansprakelijkheid en vrijwaring is onbeperkt en daarom onredelijk en disproportioneel. Er is geen sprake van een evenwichtige (bedrijfseconomische) verdeling van de risico's en verantwoordelijkheden tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Inschrijver stelt daarom voor dat dit gehele artikel vervalt en wordt vervangen door de volgende tekst: “De aansprakelijkheid van Inschrijver en diens onderaannemers en de vrijwaring voor eventuele aansprakelijkheden en claims van derden is beperkt tot uitsluitend directe schade, als gevolg van een tekortkoming in de uitvoering van de dienstverlening, waarbij er een maximumbedrag van € 50.000,- per gebeurtenis geldt en voor een reeks van gebeurtenissen geldt er een maximumbedrag van € 250.000,- per jaar. Gevolgschade, zoals omzetverlies en/of gederfde winst of verlies c.q. beschadiging van data is expliciet uitgesloten.” Inschrijver is van mening dat dit voorstel recht doet aan een evenwichtige verdeling van de risico's en tevens in verhouding staat tot de bedrijfseconomische waarde van dit drie jarige contract. Gaat u akkoord met dit voorstel. Zo niet, dan graag een gemotiveerde toelichting waarom niet.	Dit is niet akkoord. De bedrijfsaansprakelijkheid zal worden gemaximeerd conform hetgeen gesteld in de aanbestedingsleidraad, waarbij er een maximumbedrag van € 500.000,- per gebeurtenis geldt en voor een reeks van gebeurtenissen geldt er een maximumbedrag van € 1.250.000,- per jaar.
----	----------	--	--	---

46	Juridisch	Bijlage 3 IBN Inkoopvoorwaarden Artikel 21.3 Intellectuele eigendomsrechten	Inschrijver levert diensten welke uit haar standaardportfolio komen en is en blijft eigenaar van deze diensten. Inschrijver zal daarom geen IE rechten over dragen aan Opdrachtgever. Graag uw reactie in deze.	Dit is akkoord, artikel 21.3 zal worden zal buiten beschouwing worden gelaten. Dit wordt aangepast in de definitieve overeenkomst.
47	Juridisch	Bijlage 3 IBN Inkoopvoorwaarden Artikel 21.2 Intellectuele eigendomsrechten	Inschrijver kan een dergelijke vrijwaring niet onbeperkt afgeven. Inschrijver is zelf ook afhankelijk van licenties van derden. Een vrijwaring kan verstrekt worden tot een maximumbedrag van EUR 50.000,- per gebeurtenis c.q. mogelijke schending van IE rechten van derden. Voorts komt deze vrijwaring te vervallen als er sprake is van (mede) schuld danwel opzet aan de zijde van Opdrachtgever of diens leidinggevende. Graag uw akkoord in deze.	Dit is niet akkoord.
48	Juridisch	Bijlage 3 IBN Inkoopvoorwaarden Artikel 20 Ontbinding	Bent u bereid om dit artikel wederkerend te maken? Zo niet, graag een gemotiveerde reactie waarom niet.	Dit is niet akkoord. Opdrachtgever behoudt zich het recht om de overeenkomst te ontbinden indien zich de noodzaak, zoals gesteld in artikel 20, voordoet.
49	Juridisch	Bijlage 3 IBN Inkoopvoorwaarden Artikel 13.1 Planning	Inschrijver merkt op dat het juist de Opdrachtnemer zal zijn die (in het kader van haar kennis en kunde) zal bepalen waar en wanneer eventuele onderhouds- en/of beheerwerkzaamheden zullen worden gaan uitgevoerd en ingepland. Uiteraard zal dit in redelijkheid gebeuren en na een voorafgaande kennisgeving geschieden. Artikel 13.1 kan daarom in de huidige vorm niet akkoord worden bevonden door Inschrijver, mede op basis van genoemde argumenten. Graag uw reactie in deze.	Dit is akkoord onder de voorwaarde dat Opdrachtgever minimaal 10 werkdagen voor uitvoering van werkzaamheden daarover wordt geïnformeerd.

50	Juridisch	Bijlage 3 IBN Inkoopvoorwaarden Artikel 11 Aansprakelijkheid	Kunt u bevestigen dat artikel 11 komt te vervallen ten faveure van artikel 8 in de overeenkomst met de daarvoor door Inschrijver voorgestelde tekstuele aanpassingen?	Opdrachtgever kan dit niet bevestigen. Zie ook antwoord op vraag 45.
51	Juridisch	Bijlage 3 IBN Inkoopvoorwaarden Artikel 10.3 Wijzigingen	Inschrijver merkt op dat zij in het kader van bijvoorbeeld, onderhoud en beheer van haar (mobiele) netwerk altijd en zonder vorm van toestemming vooraf van klanten wijzigingen doorvoert. Dergelijke wijzigingen zijn essentieel voor een stabiel en goed werkend dienstverlening. Inschrijver stemt dan ook niet in met deze verplichting. Graag de bevestiging dat u dit artikel laat vervallen.	Opdrachtgever laat dit artikel niet vervallen. Het artikel betreft wijzigingen ten aanzien van de overeengekomen dienstverlening
52	Juridisch	Bijlage 3 IBN Inkoopvoorwaarden Artikel 9 Kwaliteit, Garantie en Keuring	Inschrijver merkt op dat voor de onderwerpen welke in dit artikel 9 worden geregeld er een SLA en dienstbeschrijving zal worden opgesteld. In de SLA worden onder andere de KPI's opgenomen, welke de kwaliteit dienen te waarborgen. Voorts wordt in de dienstbeschrijving uitgelegd hoe er wordt omgegaan met een eventuele audit en onder welke voorwaarden en condities deze kan plaatsvinden, nadat partijen hierover in overleg zijn getreden. Inschrijver verzoekt daarom dit artikel buiten toepassing te verklaren. Bent u daartoe bereid?	Opdrachtgever laat dit artikel niet vervallen.
53	Juridisch	Bijlage 3 IBN Inkoopvoorwaarden Artikel 8 uitbesteding aan derden	Voor Inschrijver is het in de praktijk niet werkbaar om telkenmale vooraf toestemming te moeten vragen voor haar dienstverlening welke 24-7 toepasbaar dient te zijn voor heel Nederland en daarbuiten. Inschrijver maakt daarvoor ook gebruik van derden partijen c.q. onderaannemers. Bent u daarom bereid om dit artikel te laten vervallen?	Opdrachtgever laat dit artikel niet vervallen. Ten aanzien van de uitvoering van de dienstverlening is het partijen echter toegestaan om, zonder toestemming van Opdrachtgever, werkzaamheden aan derden uit te besteden.

54	Juridisch	Bijlage 3 IBN Inkoopvoorwaarden Artikel 7 Geheimhouding	Inschrijver kan niet instemmen met een dergelijke bepaling, aangezien deze niet relevant is. Niet akkoord. Inschrijver gaat standaarddiensten uit haar standaardportfolio en dan is een dergelijk geheimhoudingsbepaling niet relevant en het handhaven van een boete is tevens disproportioneel. Verzoek is daarom dat deze bepaling komt te vervallen, bent u daartoe bereid?	Artikel 7 Geheimhouding blijft in stand. Echter, de in dit artikel genoemde boete komt te vervallen.
55	Juridisch	Bijlage 3 IBN Inkoopvoorwaarden Artikel 5.1 en 5.2 Cessie-verbod en verrekening	Inschrijver is een grootzakelijke partij welke tevens afspraken heeft met aandeelhouders, huisbanken en externe financiers. Een dergelijk cessie verbod kan daarom niet worden geaccepteerd door Inschrijver. Voorts kan een verrekening slecht plaatsvinden in het kader van onjuiste/niet conforme dienstverlening waarvoor tevens dan geldt dat een deel van de factuur betwist wordt door Opdrachtgever. Een onbeperkte verrekeningsbevoegdheid is daarom niet acceptabel. Bent u bereid om genoemde opmerkingen te accepteren? Zo niet dan graag een gemotiveerde reactie waarom niet.	Opdrachtgever is bereid uw opmerking te accepteren.
56	Juridisch	Bijlage 3 IBN Inkoopvoorwaarden Artikel 2 Totstandkoming	Inschrijver is van mening dat dit artikel niet langer relevant is, aangezien er na deze aanbesteding een dienstverleningsovereenkomst wordt gesloten waarbij omvang van de levering van diensten bekend is, vaststaat en er een afnameverplichting geldt. Kunt u daarom dit artikel buiten toepassing verklaren?	Dit is niet akkoord. In de overeenkomst is ook sprake van leveringen.
57	Inhoud	eis 1.2.15	Hoe gaan partijen om met het mogelijke feit dat er dit extra kosten kunnen ontstaan om de problemen met outdoor netwerkdekking op te lossen? Welke partij draagt dan het risico? wie draagt deze kosten? Kan de Opdrachtgever dit toelichten?	Dekking is onderdeel van de dienstverlening. Opdrachtgever heeft inzichtelijk gemaakt welke locaties tot de primaire werkgebieden behoren. Problemen ten aanzien van de dekking dienen door Opdrachtnemer opgelost te worden, voor risico van Opdrachtnemer.

58	Inhoud	Bestek - paragraaf 3.2.4	U geeft aan dat, indien er een beroep op een derde wordt gedaan in het kader van de financieel economische draagkracht er door de betreffend derde de Bijlage Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid volledig ingevuld dient te worden en rechtsgeldig ondertekent dient te worden. Inschrijver zal een beroep doen op de geconsolideerde jaarcijfers van de gehele groep. De Moedermaatschappij heeft voor al haar werkmaatschappijen een zgn. 403 verklaring verstrekt en gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel. Bestaat er daarom alsnog de mogelijkheid om deze 403 verklaring in de plaats te laten treden van de door Aanbestedende Dienst verstrekt verklaring? Het risk- en governance beleid van Inschrijver staat niet toe dat door derden opgesteld garantie c.q. hoofdelijke aansprakelijkheidsverklaringen op voorhand dienen te worden geaccepteerd. Graag uw reactie in deze.	Dit is niet akkoord. In dit geval dient de Bijlage Verklaring Hoofdelijke aansprakelijkheid (Als bijlage 11 bij de aanbestedingsdocumenten gevoegd) dient ingevuld en ondertekend te worden.
59	Inhoud	eis 4.1.13	Gegadigde zal vanuit de oplossing geen SIP aansluitingen op IBN locatie leveren. Immers deze zijn onderdeel van onze cloud-oplossing die redundant zijn uitgevoerd. Om die reden ondervindt de aanbestedende dienst geen hinder van gepland onderhoud en wordt hier niet van op de hoogte gesteld. Is de aanbestedende dienst bereid de eis te laten vervallen.	Deze eis is niet van toepassing indien er geen gebruik wordt gemaakt van SIP aansluitingen op IBN locatie.
60	Inhoud	Bijlage 5	Gegadigde merkt namelijk op dat de totale inschrijfprijs niet correct wordt doorgerekend. Kan bijlage 5 aangepast worden?	Bijlage 5 is aangepast. Een nieuwe versie is ter beschikking gesteld.
61	Inhoud	eis 1.2.16	De business case van inschrijver is gebaseerd op de aantallen die in deze aanbesteding door de aanbestedende dienst is aangedragen. Het naleven van de eis leidt tot een dermate ongunstig effect voor inschrijver dat het afdwingen van naleving van die overeenkomst onaanvaardbaar wordt, inschrijver beroept zich derhalve op het naleven van redelijkheid en billijkheid. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst de eis aan te passen naar: Mobiele abonnementen hebben gedurende de looptijd een opzegtermijn van maximaal 3 maanden en kunnen kosteloos worden opgezegd met een maximum van 10% van de mobiele base op jaarbasis. Is de aanbestedende dienst bereid dit te doen? Zo niet dan verzoekt inschrijver u dit gemotiveerd toe te lichten.	Opdrachtgever is bereid een maximum van 15% per jaar te hanteren. De eis wordt daarmee: Mobiele abonnementen hebben een opzegtermijn van maximaal 3 maanden en kunnen kosteloos worden opgezegd met een maximum van 15% van de mobiele base op jaarbasis.

62	Inhoud	subgunningscriterium 3	Aan de op te leveren kwalitatieve documenten wordt door de aanbestedende dienst een maximaal aantal pagina's gesteld per document. Inschrijver is ervan overtuigd dat kwaliteit boven kwantiteit staat en verzoekt aanbestedende dienst de maximale aantal pagina's te laten vervallen of aan te passen naar maximaal 8 pagina's. Gaat u hiermee akkoord?	Opdrachtgever past het maximaal aantal pagina's voor subgunningscriterium 3 aan naar 5 pagina's A4.
63	Inhoud	subgunningscriterium 1	Aan de op te leveren kwalitatieve documenten wordt door de aanbestedende dienst een maximaal aantal pagina's gesteld per document. Inschrijver is ervan overtuigd dat kwaliteit boven kwantiteit staat en verzoekt aanbestedende dienst de maximale aantal pagina's te laten vervallen of aan te passen naar maximaal 6 pagina's. Gaat u hiermee akkoord?	Opdrachtgever past het maximaal aantal pagina's voor subgunningscriterium 1 aan naar 6 pagina's A4.
64	Inhoud	eis 1.3.1	Kan de aanbestedende dienst haar belvolumes beschikbaar stellen?	Zie antwoord op vraag 8. Deze informatie zal ter beschikking worden gesteld.
65	Inhoud	eis 1.1.4	Gegadigde zal zorg dragen voor de nummerportering maar kan dit niet garanderen aangezien zij hierin tevens afhankelijk is van de latende partij. Kunt u de term "garanderen" uit de eis verwijderen?	Deze eis zal worden aangepast naar: Opdrachtnemer heeft de inspanningsverplichting voor nummerbehoud te zorgen en Opdrachtnemer biedt voor alle vaste en toekomstige aansluitingen de mogelijkheid nummers te porteren van of naar een andere contractpartij.
66	Inhoud	eis 4.3.5	Gegadigde kan de verwijziging naar eis 5302 t/m 5304 niet terugvinden. Kan de aanbestedende dienst aangeven waar de informatie terug te vinden is? En dat hiervoor een uitzondering geldt dat in de tweede vragenronde wel vragen overgesteld kunnen worden.	Zie antwoord op vraag 19.
67	Inhoud	eis 4.3.3	In praktijk blijkt vaak dat het lastig is om de onderhoudswerkzaamheden ruim van te voren af te stemmen met alle partijen. Hier is namelijk enige flexibiliteit benodigd van zowel gegadigde als opdrachtgever. Inschrijver wil opdrachtgever daarom vragen om ermee akkoord te gaan dat inschrijver de onderhoudswerkzaamheden 10 dagen van te voren meld bij opdrachtgever.	Opdrachtgever gaat akkoord met minimaal 10 werkdagen. De eis wordt daarmee: Indien ten behoeve van onderhoud één of meer SIP aansluitingen buiten bedrijf moet(en) worden genomen, dient de Opdrachtnemer minimaal 10 werkdagen van te voren een schriftelijke melding te doen aan IBN. IBN heeft het recht hiertoestemming voor te verlenen die niet op onredelijke gronden zal worden onthouden

68	Inhoud	Bijlage 9	Gegadigde merkt een discrepantie op met betrekking tot de berekening van de prijs deficit. De discrepantie zit bij nr 5. In plaats van 4.567,99 euro zou het dus 34.567,99 euro moeten zijn. Klopt onze aanname?	Dat is correct. Per abuis is in een van de cellen het getal 3 niet meegenomen. Dit is aangepast.
69	Inhoud	Leidraad Sub-Gunningscriterium 3: Dekking	Kan de aanbestedende dienst aangeven welke locaties als probleem locaties worden ervaren?	Dit betreft het gebied rondom onderstaande locatie: Schaijk (Kwekerij) Udensedreef 4B 5374 RK Schaijk
70	Proces	bestek - paragraaf 3.4.2	Gegadigde merkt op dat de bijlage Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid niet beschikbaar is. Indien u niet instemt met het vervangen van dit format door 2:403 verklaring, kunt u wel instemmen met wel stellen van nieuwe vragen over dit format zodra dit beschikbaar wordt gesteld?	Het stellen van vragen over de bijlage hoofdelijke aansprakelijkheid gedurende de tweede vragenronde is akkoord.
71	Proces	bestek - paragraaf 3.4.2	Kan de aanbestedende dienst instemmen dat het het format Bijlage Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid komt te vervallen en wordt vervangen door een 2:403 verklaring?	Dit is niet akkoord. De bijlage hoofdelijke aansprakelijkheid is als bijlage 11 aan de aanbestedingsdocumenten toegevoegd.
72	Inhoud	bestek - paragraaf 3.4.2	Is de aanbestedende dienst bereid de 2:403 verklaring te accepteren in plaats van het volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekende verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid conform het format Bijlage Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid.	Dit is niet akkoord. De bijlage hoofdelijke aansprakelijkheid dient volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend te worden.
73	Proces	bestek - paragraaf 3.3	Klopt de titel van de volgende zin, welke halverwege pagina 28, beschreven staat: 'Een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven Gedragsverklaring Aanbesteden, als bedoeld in 4.1 Aw 2012, die op datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan 24 maanden'?	Het document wordt afgegeven door screeningsautoriteit Justis van het ministerie van Justitie en Veiligheid.
74	Inhoud	bestek - paragraaf 1.2.8	Hoe groot acht u de kans dat de bepaling 'De overeenkomst naast de reguliere verlengingen eenmalig tegen gelijkblijvende voorwaarden te verlengen voor een periode van maximaal twaalf maanden indien zich een situatie voordoet waarin beëindiging van de overeenkomst tot discontinuering van de uitvoering leidt' van kracht gaat zijn?	Opdrachtgever is van mening dat deze bepaling enkel onder uitzonderlijke gevallen van kracht gaat zijn, bijvoorbeeld indien een aanbesteding niet tijdig tot een nieuwe overeenkomst leidt.

75	Inhoud	bestek - paragraaf 1.2.3	In eis 5.1.5 geeft u wat uw verwachtingen zijn t.a.v. migratie, namelijk parallel opbouwen, migratie (kabels om patchen) en het toepassen van een fallback scenario. Dit is ook de werkwijze van gegadigde. In paragraaf 1.2.3 van het bestek geeft u aan dat dat tijdens de migratie dient de bereikbaarheid te worden gegarandeerd voor zowel IBN medewerkers als voor de klanten en relaties van IBN. Om tijdens de migratie de beschikbaarheid te kunnen garanderen is een onmogelijke missie. Immers een migratie gaat altijd gepaard met een korte onderbreking. In het kader van proportionaliteit verzoekt gegadigde of de aanbestedende dienst bereid is om deze zinsnede te laten vervallen. Indien u niet bereidt om dit te doen kunt dan toelichten wat uw reden is.	Opdrachtgever gaat hierin akkoord met een vooraf op te geven onderbreking van maximaal één uur buiten reguliere kantoortijden. Deze zinsnede wordt aan eis 5.1.5 toegevoegd. De eis luidt daarmee als volgt: Tijdens de migratie van de bestaande SIP- aansluitingen naar de nieuwe SIP-aansluitingen dienen de bestaande verbindingen beschikbaar te blijven zodanig dat parallel opbouwen, migreren in één dag en fallback mogelijk is. Buiten reguliere kantoortijden kan een vooraf opgegeven onderbreking van maximaal één uur plaatsvinden.
----	--------	-----------------------------	---	---

76	Inhoud	bestek - paragraaf 1.2.3	De aanbestedende dienst geeft aan dat zij 'IBN heeft een groot werkgebied en veel locaties'. Kan de aanbestedende dienst aangeven hoe gegadigde dit moet zien en hoe verhoudt dit zich tot de scope? Tevens geeft aan dat u veel locaties heeft, welke zijn dat allemaal? Graag ontvangen wij een lijst met locatie gegevens met daarin gespecificeerd welke een hoofdlocatie betreft en welke een nevenlocatie is.	Als volgt een overzicht van de locaties: Hoofdlocatie (1): Uden Hockeyweg 5 5405 NC Uden Nevenlocaties (6) Oss Industrielaan 63 5349 AE Oss Veghel Kennedylaan 10 5466 AA Veghel Cuijk Korte Beijerd 10 5431 NP Cuijk Schaijk (Kwekerij) Udensedreef 4B 5374 RK Schaijk Helmond (bedrijfsdiensten) Zandstraat 96 5705 AZ Helmond Beugen (Kwekerijen) Provinciale weg 17A
----	--------	-----------------------------	---	--

77	Proces	Bestek - paragraaf 1.2.1	Is de aanbestedende dienst voornemens om gebruik te maken van de optionele jaren? Zo ja, welke zaken spelen hierin een rol?	Opdrachtgever heeft de optiejaren opgenomen om verlenging te kunnen geven aan de dienstverlening. Het gebruik van de optiejaren zal afhangen van de mate van tevredenheid ten aanzien van de dienstverlening en eventuele ontwikkelingen in de markt.
78	Inhoud	eis 1.2.1	In paragraaf 1.2.1 staat aangegeven 'Vaste telefonie zal op een aantal plaatsen echter noodzakelijk blijven'. Is het de bedoeling dat gegadigde Vaste Telefonie in de MER aflevert en dat de aanbestedende dienst zelf zorg draagt in het distribueren naar eigen locaties?	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de distributie en oplevering naar verschillende IBN locaties. Dit zal onder begeleiding van IBN medewerkers worden uitgevoerd.
79	Inhoud	eis 5.2.3	Wat bedoelt u met mobiele verbindingen?	Documentatie betreffende de mobiele verbindingen. Als informatie met betrekking tot mobiele verbindingen niet voorhanden is dan mag dit achterwege blijven.
80	Inhoud	eis 5.1.3	Wat bedoelt de Aanbestedende Dienst met alarmfasen?	Met alarmfasen bedoelt Opdrachtgever de communicatiestructuur met betrekking tot het op de hoogte brengen van Opdrachtgever en escalatielijnen.
81	Inhoud	eis 5.3.4	De verwijzging die de aanbestedende dienst maakt is niet ter herleiden. Kan de aanbestedende dienst aangeven waar de acceptatieprocedure beschreven staat en dat hierover in de tweede vragenronde toch nog vragen over gesteld kunnen worden. Of is anders de aanbestedende dienst bereid de eis te laten vervallen en de acceptatieprocedure na gunning samen met de toekomstige leverancier te delen?	Zie antwoord op vraag 20.
82	Inhoud	eis 5.1.2	Gegadigde heeft een volledige SIP redundantie in haar cloudomgeving; gegadigde heeft voor ogen om de dienst via redundante IP VPN in uw MER af te leveren. Sluit dit aan bij uw verwachting?	Dit sluit aan bij de verwachtingen van Opdrachtgever.

83	Inhoud	eis 1.2.23	Gegadigde kan volledig instemmen met eis indien de eis wordt aangepast. Om een goede werking te garanderen is alleen mogelijk als de randapparatuur een keurmerk heeft en dat het goedgekeurd is voor gebruik op Europese Mobiele Netwerken (of Nederlandse). Kan de eis aangepast worden naar: 'Er mogen door de Opdrachtnemer geen beperkingen opgelegd worden aan de soort randapparatuur, die een keurmerk dragen en goed bevonden zijn voor gebruik binnen de Europese Mobiele Netwerken, waarin de Opdrachtgever de simkaart wil gebruiken'.	Deze eis wordt aangepast naar: Er mogen door de Opdrachtnemer geen beperkingen opgelegd worden aan de soort randapparatuur, mits deze de CE-markering (Europese Economische Ruimte) dragen, waarin de Opdrachtgever de simkaart wil gebruiken.
84	Inhoud	eis 5.3.5	U stelt in de planning zoals deze is opgenomen in de Aanbestedingsleidraad dat de ingangsdatum Overeenkomst 1 september 2021 betreft, de gunning staat gepland voor 23 augustus 2021. Tegelijkertijd geeft u aan dat op 1 september een volledige bedrijfsklare oplevering heeft plaatsgevonden. Hetgeen u vraagt staat niet in verhouding tot redelijkheid en proportionaliteit. Gegadigde is van mening dat bij het opleveren van de gevraagde dienstverleningen u rekening met zaken die na gunning nog definitief tot stand gebracht moeten worden zoals een technisch design, definitief stellen van het implementatie plan, SLA en DAP, vergunning aanvragen (minimaal 8 weken) t.b.v. aanleggen van glasverbindingen e.d. Derhalve verzoeken wij u om de oplevertermijn van eind januari 2022 aan te houden (met in achtneming van freeze eind december / begin januari). Kunt u hiermee instemmen? Indien u niet kunt instemmen, kunt u aangeven waarom?	Opdrachtgever past de datum van de volledige bedrijfsklare oplevering aan naar 1 december 2021. Opdrachtgever is gebaat bij een snel te doorlopen implementatie.
85	Inhoud	eis 3.3	Opdrachtnemer heeft voor de aangeboden diensten meerdere portals beschikbaar waarmee aan de gestelde eisen kan worden voldaan. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Zie antwoord op vraag 16.
86	Inhoud	eis 1.4.11	Kunt u deze eis nader toelichten?	In de centrale software kunnen er basis notities geplaatst worden bij medewerkers. Indien iemand bijvoorbeeld drie weken vakantie heeft dan zal iemand van de receptie dit bij de "persoonkaart" / naam plaatsen. Ook kunnen er algemene notities geplaatst worden die elke receptionist, waardoor relevante informatie algemeen bekend wordt. Bv een medewerker geeft in de ochtend aan dat telefoontjes die binnenkomen bij de receptie die dag doorgeschakeld mogen worden naar zijn/haar collega

87	Inhoud	eis 1.4.5	De receptiebedienpost heeft realtime inzicht in de status van collega's. Beschikbaar, bezet en niet storen vallen hieronder. De status doorschakeling kan in Teams niet worden weergegeven. Kunt u deze status (doorschakeling) laten vervallen?	Eis 1.4.5. komt niet te vervallen. In de centrale software is inzichtelijk waar een nummer vandaan komt. Dit hoeft dus niet zozeer via een officepakket te lopen.
88	Inhoud	eis 1.3.5	Kunt u de adresgegevens van de MER met ons delen?	Dit betreft de locaties uit vraag 76.
89	Inhoud	Bestek - werkgebied	In het bestek geeft u uw werkgebied in figuur 1 weer. Om haalbaarheidsonderzoek te kunnen uitvoeren heeft gegadigde de exacte adresgegevens (huisnummer en postcode) nodig. Kan de aanbestedende dienst deze gegevens alvast beschikbaar stellen?	Zie antwoord op vraag 76.
90	Inhoud	paragraaf 1.1 bestek	Kan de opdrachtgever aangeven welk OS wordt gebruikt op de werkplekken? En wordt er gebruik gemaakt van SBC/VDI technologie? Zo ja, graag nadere informatie aangaande gebruikte technologie, versie etc.	Windows 10 Enterprise wordt op alle laptops en vaste PC's gebruikt. Op tablets wordt de Android OS gebruikt.
91	Inhoud	Bijlage 5	Kunt aangeven waar de maandelijkse tarieven van de glasvezelverbindingen in bijlage 5 opgegeven kunnen worden?	Dit prijscomponent is toegevoegd aan het prijzenblad.
92	Inhoud	eis 1.3.4	Wat bedoelt u met deze eis?	Mocht er iets geleverd worden voor de serverruimte dan moet deze voldoen aan deze gestelde eisen. We verwachten alleen niet dat dit nodig is.
93	Inhoud	eis 1.1.18	Middels de Teams applicatie kan worden ingesteld of het algemene nummer, het eigen vaste nummer of geen nummer wordt meegEZonden. Het mobiele nummer is hier geen onderdeel van, om dit mee te Zenden dient de gebruiker de native dailer van zijn mobiele telefoon te gebruiken. Gaat u hiermee akkoord?	Dit is niet akkoord.

94	Inhoud	eis 1.1.13	Binnen de groepen is het niet mogelijk om mobiele nummers toe te voegen. Dit is niet mogelijk in Teams. U spreekt over mobiele aansluitingen, kunt u bevestigen dat u hier spreekt over een gebruikersprofiel die op een mobiel device gebruik maakt van de oplossing maar tevens een vast (doorkies)nummer heeft?	Dit klopt. Elke medewerker heeft een vaste en mobiele aansluiting
95	Inhoud	eis 1.1.12	Binnen de groepen is het niet mogelijk om mobiele nummers toe te voegen. Dit is niet mogelijk in Teams. U spreekt over mobiele aansluitingen, kunt u bevestigen dat u hier spreekt over een gebruikersprofiel die op een mobiel device gebruik maakt van de oplossing maar tevens een vast (doorkies)nummer heeft?	Dit klopt. Elke medewerker heeft een vaste en mobiele aansluiting
96	Inhoud	eis 1.2.19	Ter verduidelijking, bedoelt u dat wanneer een medewerker vanaf zijn mobiele telefoon met de native dailer uitbelt, het vaste nummer meegezonden dient te worden?	Dit klopt.

97	Inhoud	eis 1.2.6	"De drie grote mobiele operators in Nederland hebben alle drie reeds in een persbericht aangegeven dat zij hun 3G netwerk zullen uitzetten of hebben uitgeschakeld. Gedurende de looptijd van de overeenkomst met de aanbestedende dienst zal dit dus aangepast worden. Dit geldt overigens ook voor alle white label leveranciers. Immers zij maken gebruik van het netwerk van een van de grote mobiele operators. De reden van het uitzetten hun 3G netwerk is om in de toekomst meer capaciteit, hogere snelheden en een stabielere 4G en 5G netwerk te kunnen bieden. Daarbij wordt capaciteit (frequentieruimte) vrijgemaakt of efficiënter gebruikt voor 4G en 5G. Dat is nodig door het stijgende dataverbruik. Gegadigde vraagt de aanbestedende dienst haar eis aan te passen naar: De door Opdrachtnemer aangeboden mobiele data-aansluitingen bieden toegang tot en aansluiting op uw mobiele netwerk. Deze toegang moet mogelijk zijn met alle abonnementen door middel van 3G (GPRS en UMTS en HSPA) of 4G (LTE) en voor in de toekomst 5G. "	Dit is akkoord. De eis luidt daarmee als volgt: De door Opdrachtnemer aangeboden mobiele data-aansluitingen bieden toegang tot en aansluiting op uw mobiele netwerk. Deze toegang moet mogelijk zijn met alle abonnementen door middel van 3G (UMTS en HSPA) of 4G (LTE) en voor in de toekomst 5G. Zie ook antwoord op vraag 147.
98	Inhoud	bestek - Huidige omgeving	Maakt de Aanbestedende Dienst gebruik van SharePoint Online?	Ja, daar maakt Opdrachtgever gebruik van.
99	Inhoud	bestek - Huidige omgeving	Maakt de Aanbestedende Dienst gebruik van Microsoft Azure?	Ja, daar maakt Opdrachtgever gebruik van.
100	Inhoud	PvE 1.3.8	"Opdrachtnemer draagt zorg voor en is gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst verantwoordelijk voor de certificering van alle geleverde verbindingen (waaronder minimaal verstaan de SIP-trunk) en diensten die worden aangesloten op het door Opdrachtnemer geleverde Communicatieplatform. De certificering betekent voor Opdrachtgever dat alle door Opdrachtgever afgenomen diensten vlekkeloos werken." Door wie wordt deze certificering uitgevoerd en volgens welke norm?	Eis 1.3.8 wordt als volgt aangepast: Opdrachtnemer draagt zorg voor en is gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst verantwoordelijk voor het functioneren en eventueel benodigde certificering van alle geleverde verbindingen (waaronder minimaal verstaan de SIP-trunk) en diensten die worden aangesloten op het door Opdrachtnemer geleverde Communicatieplatform.

101	Inhoud	PvE 1.1.25	“Als een inkomend gesprek wordt beantwoord op een smartphone of vaste telefoon dient het “terugsturen” van het eigen mobiele of doorkiesnummer naar de beller onderdrukt te worden.” De eis zoals deze nu is geformuleerd is voor Inschrijver niet duidelijk. Kan Opdrachtgever deze eis herformuleren, verduidelijken en hier enkele voorbeelden bij benoemen?	Indien de receptie een oproep ontvangt en deze doorverbindt naar een IBN medewerker dan mag de bellende partij niet kunnen zien wat het nummer is van de gebelde partij.
102	Proces	Aanbestedingsleidraad, 2.9	Indien centralisten of servicemedewerkers geen onderdeel zijn van het beoordelingsteam, waarom is er niet voor gekozen cruciale (eind)gebruikers te betrekken in het beoordelingsproces?	Zie antwoord op vraag 103.
103	Proces	Aanbestedingsleidraad, 2.9	Inschrijver verzoekt om duidelijkheid met betrekking tot de precieze samenstelling van het beoordelingsteam: welke en hoeveel personen maken hier deel van uit c.q. hoe waarborgt Opdrachtgever hiermee een objectieve beoordeling?	Inschrijver mag ervan uitgaan dat Opdrachtgever de beoordeling op een objectieve manier vormgeeft. Het beoordelingsteam zal bestaan uit minimaal 3 materiedeskundigen die betrokken zijn bij de telefonie.
104	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, 1.2.3	Inschrijver levert graag een kwalitatieve dienst en verzoekt om clientapplicaties indien nodig binnen de eerder uitgevraagde werkomgeving te kunnen testen. In wat voor (server)omgeving wordt er door werknemers gewerkt, of wel in welk soort it-omgeving moeten eventuele clientapplicaties en middleware, zoals de centrale bedienpost toepassing, kunnen functioneren?	Windows 10 Enterprise wordt op alle laptops en vaste PC's gebruikt.
105	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, 1.2.2	Inschrijver verzoekt om een volledige overzichtstekening, inclusief toelichting/beschrijvingen van de netwerkinfrastructuur, waaruit duidelijk blijkt hoe de afzonderlijke vestigingen met elkaar verbonden zijn en waarin de serverruimtes benoemd zijn. Kan de Aanbestedende dienst dit verstrekken?	Deze informatie wordt opgevraagd. Wanneer deze informatie inzichtelijk is zal deze als bijlage aan de aanbestedingsdocumenten worden toegevoegd. Eventuele vragen naar aanleiding van deze additionele informatie worden nog toegestaan.

106	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, 1.2.3	Het op- en afschalen van zowel mobiele als vaste telefonie moet gedurende de hele looptijd van de overeenkomst mogelijk zijn. Inschrijver verzoekt het afschalen te maximeren tot maximaal een redelijk percentage van 10% per jaar. Is dit akkoord?	Opdrachtgever is bereid een maximum van 15% per jaar te hanteren. Eis 1.2.16 wordt daarmee: Mobiele abonnementen hebben een opzegtermijn van maximaal 3 maanden en kunnen kosteloos worden opgezegd met een maximum van 15% van de mobiele base op jaarbasis.
107	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, 1.2.3	“Alle medewerkers die niet gebonden zijn aan een vaste telefonie moeten een mobiele spraak/databundel tot hun beschikking krijgen. Deze bundels dienen minimaal 1 GB te zijn met onbeperkte belminuten.” Inschrijver verzoekt ‘onbeperkt’ te limiteren, tot onbeperkt verbruik in Nederland en de EU. Is dit akkoord?	Dit is akkoord.
108	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, 1.2.3	“Alle medewerkers die niet gebonden zijn aan een vaste telefonie moeten een mobiele spraak/databundel tot hun beschikking krijgen. Deze bundels dienen minimaal 1 GB te zijn met onbeperkte belminuten.” Om een reële bundelinschatting en prijsopgave te doen, verneemt Inschrijver graag een gespecificeerde opgave van alle verschillende soorten verbruik over de afgelopen 2 jaar, waarbij voor alle soorten verbruik een onderscheid is gemaakt op locaties (binnen NL, buiten NL binnen EU, buiten EU). De reden dat Inschrijver om 2 jaar verzoekt is dat de coronacrisis mogelijk een verkeerde indruk geeft van het werkelijke verbruik tijdens de contractduur. Kan de Aanbestedende dienst dit verstrekken?	Zie antwoord op vraag 8.

109	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, 1.2.3 “IBN maakt gebruik van zakelijke (Android) Enterprise smartphones.” Er worden verwachtingen gesteld ten aanzien van het mobiele bereik. De eindgebruikerservaring is daarbij cruciaal: het mobiele bereik verschilt ook erg per toestel. Daarom verzoekt Inschrijver om een volledige opgave van welke specifieke smartphones in welke hoeveelheden specifiek gebruik wordt gemaakt en welke van deze toestellen behouden moeten blijven tijdens de looptijd van de Overeenkomst (waarbij Inschrijver zich realiseert dat de levering ervan buiten de scope valt). Kan de Aanbestedende dienst dit verstrekken?	De android toestellen in omloop worden niet vervangen zolang deze nog beveiligingsupdates ontvangen. Hieronder de toestellen in omloop, waarbij de toestellen de A52 en de Xcover5 de huidige standaard zijn. Samsung A20 - ontvangt nog beveiliging Samsung A50 Samsung A51 Samguns A52 - huidige standaard Samsung Xcover4 Samsung Xcover5 - huidige standaard Galaxy Tab A7 64 GB 2020 LTE SM-T505 Galaxy Tab A 10.1 32 GB 2019 LTE SM-T515
110	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, 1.2.3 “De huidige vaste toestellen zijn verouderd en dienen te worden vervangen.” Kan Opdrachtgever beter beschrijven waarom de huidige toestellen (zoals de Yealink T41) moeten worden vervangen? Functioneren de huidige toestellen niet meer goed door de veroudering? Of missen deze toestellen specifieke functionaliteiten? Als dit niet verklaard kan worden, waarom kiest Opdrachtgever er dan niet voor om, met het oog op duurzaamheid, het milieu en de mogelijkheid van het volledig uitfasen van vaste telefonie door digitale alternatieven, bestaande toestellen (nog even) te behouden?	Indien het ten behoeve van de dienstverlening niet noodzakelijk wordt geacht, mits deze in de nabije toekomst niet EOL worden, hoeven de toestellen niet vervangen te worden. Dit advies dient meegenomen te worden subgunningscriterium 1, kwaliteit van de geboden oplossing. Opdrachtgever ziet desondanks graag een voorstel voor alternatieve toestellen meegenomen in het prijsblad.
111	Proces	Aanbestedingsleidraad, 1.2.2 Inschrijver verzoekt een schouw te mogen doen om het indoor bereik te kunnen meten en de lokale netwerkinfrastructuur te kunnen schouwen, en voldoende tijd willen krijgen om de resultaten van de schouw te verwerken in de kwaliteitsstukken en verzoekt Opdrachtgever dit te faciliteren. Indien Opdrachtgever besluit om dit niet te (kunnen) faciliteren; kan Opdrachtgever dan bevestigen dat de gevraagde garanties en de hierover op te nemen KPI's geen betrekking hebben op het indoor bereik?	Het organiseren van een schouw zal mogelijk zijn na gunning van de Opdracht. Gezien de doorlooptijd van de aanbestedingsprocedure acht Opdrachtgever het in dit stadium niet wenselijk om een schouw te organiseren.

112	Inhoud	Aanbestedingsl eidraad, 1.2.2	Van welke headsets maken de centralisten en receptionisten nu gebruik?	Dit zijn de Sennheiser DW PRO 2 i.c.m. Yealink EHS36 adapter.
113	Inhoud	Aanbestedingsl eidraad, 1.2.2	“Totaal aantal intercoms binnen IBN is 12 waarbij 9 aansluitingen via een SIP verbinding werken. De overige 3 aansluitingen zijn analoog.” Is er een reden dat deze analoge intercoms nu nog analoog zijn en niet digitaal gemaakt via een converter aangesloten op het huidige platform?	De reden is kostenbesparing. Een goed functionerende omgeving hoeft niet direct vervangen te worden.
114	Inhoud	Aanbestedingsl eidraad, 1.2.2	“Totaal aantal intercoms binnen IBN is 12 waarbij 9 aansluitingen via een SIP verbinding werken. De overige 3 aansluitingen zijn analoog.” Deze beschrijving lijkt tegenstrijdig aan de zinsneden “Het huidige merk type model intercom is de Portadial S01. Deze intercom kan alleen via spraak communiceren. Zodra je op de knop van de intercom drukt gaat er een oproep via de SIP server naar een vast toestel bij bijvoorbeeld de receptie. Via het vaste toestel kan er gesproken worden met de persoon bij de intercom. Om toegang te geven tot het terrein/pand typ je op het vaste toestel een code in. Hiermee gaat de slagboom/deur open. De intercoms maken via een WAN verbinding met een SIP server.” welke alleen lijken te duiden op via SIP aangesloten intercoms. Welke intercoms betreffen de analoge intercoms dan precies (merk, model), hoe is de werkwijze van die intercoms, en waar zijn deze exact gesitueerd?	De 3 portadials op hoofdvestiging Uden zijn analoog. Dit zijn ook Portadials S01 modellen alleen de centrale die voor communicatie zorgt is analoog. Dit is een Portadial Interface 6.

115	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, 1.2.2 “Deze gebruikers maken gebruik van een van de twee type vaste toestellen van het merk Yealink. De T41 of de T19P E2. Van de 134 toestellen zijn er 21 toestellen van het type T41.” Kan Opdrachtgever steekproefgewijs een aantal MAC adressen van toestellen opgeven die mogelijk behouden zouden blijven? Op deze manier weten wij of bestaande toestellen te provisionen zouden zijn.	Onderstaand voorbeelden van een aantal toestellen: T41p: 001565A631AB T41p: 001565A7661D T19p: 001565AA35B0 T19p: 001565AA3550
116	Inhoud	Bijlage 1 PVE – Eis 6.1 “Bij de gunningscriteria dient de Opdrachtnemer een beschrijving van de aangeboden opleidingen en webinars bij te voegen.” Kan de Opdrachtgever verduidelijken wat hiermee wordt bedoeld, en bij welk gunningscriterium deze beschrijving moet worden gevoegd?	Hiermee bedoelt Opdrachtgever handleidingen, webinars en/of instructies zodat de doelgroep aan de slag kan gaan met de aangeboden oplossing. Deze instructies kunnen bij subgunningscriterium 2, implementatieplan, worden gevoegd.
117	Inhoud	Bijlage 1 PVE – Eis 5.3.5 “Uiterlijke volledige bedrijfsklare opleverdatum (inclusief acceptatie door opdrachtgever) is 1 september 2021, uitgaande van ondertekening van overeenkomst op de datum zoals geschreven staat in het beschrijvend document.” Conform de planning in de Aanbestedingsleidraad gaat de overeenkomst pas op 1 september 2021 in. Genoemde opleverdatum kan derhalve niet juist zijn. Wat is de juiste gewenste opleverdatum?	Zie antwoord op vraag 84.

118	Inhoud	Bijlage 1 PVE – Eis 3.3	“Opdrachtnemer dient één webbased beheeromgeving voor mobiele/vaste telecommunicatiediensten te leveren aan Opdrachtgever, waarin Opdrachtgever minimaal:” Inschrijver heeft in zijn beheeromgevingen, die beide cloudgebaseerd zijn, een onderscheid gemaakt tussen een commerciële beheeromgeving (administratie, tickets, SLA’s, bestellingen, etc.) en een technische beheeromgeving (configuratie van de telefooncentrale). Beide omgevingen sluiten goed op elkaar aan en Inschrijver biedt ten aanzien van deze concepten full service, wat wil zeggen dat Opdrachtgever ook alle handelingen kan uitbesteden aan Inschrijver. Het gebruik van de ene omgeving is hierbij niet beperkend voor het gebruik van de andere omgeving. Is Opdrachtgever ermee akkoord dat deze omgevingen op deze wijze gescheiden zijn, onder voorwaarde dat de omgevingen aan de gevraagde functionaliteit beantwoorden en gebruiksvriendelijk werken? Zo niet; waarom niet?	Zie antwoord op vraag 16.
119	Inhoud	Bijlage 1 PVE – Eis 1.1.11	“Als hier voorwaarden aan verbonden zijn dient de Inschrijver dit te vermelden.” Kan de Opdrachtgever verduidelijken wat hiermee wordt bedoeld, en wanneer en waar een Inschrijver dit dient aan te geven?	De voorwaarden kunnen bv zijn minimale hardware (type toestel, welke headset) nodig om dit te benaderen.
120	Proces	Aanbestedingsl eidraad – Par. 4.4.1, pag. 41	“De Opdrachtgever benoemt een beoordelingsteam van minimaal drie personen die op basis van hun professionaliteit de inschrijvingen beoordelen op de (sub-)gunningscriteria.” Kan de Opdrachtgever de functies en/of specialisaties van de leden van het beoordelingsteam kenbaar maken?	Het beoordelingsteam zal bestaan uit minimaal 3 materiedeskundigen.

121	Uitvoering	Aanbestedingsleidraad – Par. 4.2, pag. 36	“Geef aan welke verwachtingen u ten aanzien van opdrachtgever heeft gedurende de implementatieperiode.” Welke beschikbare inzet is er aan de zijde van Opdrachtgever reeds voorzien? Kan Opdrachtgever bijvoorbeeld aangeven of zij kan voorzien in een projectmanager, één of meer technische contactpersonen (zo ja, hoeveel) en een vast aanspreekpunt voor commerciële zaken?	Ja, hier kan de Opdrachtgever in voorzien. Opdrachtgever kan gedurende de implementatieperiode onderstaande rollen ter beschikking stellen: 2 technische contactpersonen 1 aanspreekpunt commerciële zaken
122	Inhoud	Aanbestedingsleidraad – Par. 4.2, pag. 34 e.v.	Voor de kwalitatieve sub-gunningscriteria wordt aangegeven: “De mate waarin de kwaliteit van de geboden oplossing als adequaat wordt ervaren, dat wil zeggen als relevant, realistisch en doelmatig worden ervaren, voldoende diepgang heeft, onderbouwd is met relevante en dominante gegevens, én er sprake is van ontzorging van de Opdrachtgever.” Om een zo goed en gericht mogelijke beschrijving te kunnen geven wenst Inschrijver per kwalitatief sub-gunningscriterium meer inzicht te krijgen in wat de Opdrachtgever als ontzorging ziet of belangrijk acht. De ene Opdrachtgever vindt het ontzorgend als haar al het werk uit handen wordt genomen, en zelf de facto weinig tot niets hoeft te doen. Terwijl een andere Opdrachtgever het juist ontzorgend vindt als zij bij de hand wordt genomen om zaken zelf uit te voeren. Hoe verhoudt de wens tot het volledig ontzorgd willen zijn zich bijvoorbeeld tot de wens om veel handelingen zelf te kunnen verrichten via het beheerportaal. Kan de Opdrachtgever hier meer inzicht in geven?	Opdrachtgever heeft per subgunningscriterium geformuleerd waarop de subgunningscriteria beoordeelt zullen worden. Dit zijn de elementen die Opdrachtgever gedurende de beoordeling van belang acht. Opdrachtgever wenst de geeiste handelingen uit te kunnen voeren via een daarvoor bestemd beheerportaal. Opdrachtgever is daarnaast gebaat bij een oplossing die is ingericht om de gewenste situatie.

123	Inhoud	Aanbestedingsleidraad – Par. 4.2, pag. 34 e.v. Voor de kwalitatieve sub-gunningscriteria wordt aangegeven: “De mate waarin de kwaliteit van de geboden oplossing als adequaat wordt ervaren, dat wil zeggen als relevant, realistisch en doelmatig worden ervaren, voldoende diepgang heeft, onderbouwd is met relevante en dominante gegevens, én er sprake is van ontzorging van de Opdrachtgever.” Om een zo goed en gericht mogelijke beschrijving te kunnen geven wenst Inschrijver per kwalitatief sub-gunningscriterium meer inzicht te krijgen in wat de Opdrachtgever als adequaat (relevant, realistisch en doelmatig) ziet of belangrijk acht. Kan de Opdrachtgever hier meer inzicht in geven?	Zie antwoord op vraag 122.
124	Uitvoering	Aanbestedingsleidraad – Par. 3.5.1, pag. 33 “Binnen een termijn van drie (3) maanden na ondertekening van de overeenkomst dient Inschrijver een social return plan in te dienen waarin is vastgelegd hoe Inschrijver invulling gaat geven aan de gevraagde 5% social return investering.” Inschrijver neemt – conform het recent gepubliceerde Visie document van de vakgroep Aanbestedingsrecht van PIANOo (URL: https://www.pianoo.nl/visie-social-return) – aan dat hier 5% van de loonsom/loonwaarde wordt bedoeld. Door te kiezen voor een percentage van de loonsom is er immers een directe relatie tot de arbeidscomponent. Is deze aannahme juist? Zo nee, hoe verhoudt dit zich dan tot de voornoemde visie van de vakgroep Aanbestedingsrecht van PIANOo?	Deze aannahme is onjuist. De Social Return verplichting geldt over de waarde van de overeenkomst per jaar, zoals opgenomen in de concept overeenkomst. Zie ook antwoord op vraag 29.

125	Uitvoering	Aanbestedingsleidraad – Par. 3.5.1, pag. 33	“Inschrijver dient in geval van gunning van de dienstverlening Telefonie aan social return bij te dragen door het creëren van extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt.” Een belangrijke voorwaarde voor de juiste toepassing van SROI is dat er sprake moet zijn van een direct verband tussen de uitvoering van de opdracht, dan wel het voorwerp van het contract, en de desbetreffende SROI-bepaling. De invulling van de SROI-verplichting dient binnen de werkzaamheden van de onderliggende opdracht te worden verwezenlijkt. Daarbij wijzen wij u er graag op dat de Commissie van Aanbestedingsexperts in Advies 93/95 (met verwijzing naar Advies 98) heeft gesteld dat bij een opdracht waarbij (inzake de dienstverlening) sprake is van “uitvoering van specialistische dienstverlening van intellectuele aard” het hanteren van een SROI-eis als disproportioneel dient te worden aangemerkt. Inschrijver onderschrijft de waarde van social return, maar weet ook uit de praktijk dat dit in onderhavige branche soms lastig in te vullen is. Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken (eventueel met voorbeelden) hoe zij - in het licht van bovenstaande - de door haar gestelde SROI-eis verwezenlijkt wenst te zien worden?	Opdrachtgever verplicht inschrijver een bepaald percentage aan social return te realiseren gedurende de looptijd van de overeenkomst. De precieze invulling van social return opgave wordt na gunning afgestemd met opdrachtgever. Zie ook antwoord op vraag 29.
-----	------------	---	--	--

126	Inhoud	Aanbestedingsleidraad – Par. 3.4.3, pag. 30 “Kerncompetentie 3: Inschrijver dient gedurende de afgelopen drie jaar ervaring te hebben opgedaan met het leveren van één geïntegreerd beheerportaal voor vaste en mobiele telefonie waarmee opdrachtgever regulier voorkomende werkzaamheden via één portaal kan beheren.” Aangezien Inschrijver een full-service concept biedt maken haar opdrachtgevers geen c.q. niet altijd gebruik van alle in eis 3.3 van het PvE opgenomen functionaliteiten/mogelijkheden van de beheeromgeving. Inschrijver neemt aan dat een dergelijke opdrachtgever, waarbij slechts een deel van de in eis 3.3 genoemde functionaliteiten/mogelijkheden effectief gebruikt wordt, wel geldig als referent opgegeven kan worden voor kerncompetentie 3?	Dit is akkoord onder voorwaarde dat het portaal minimaal aan 4 van de 7 elementen zoals genoemd in eis 3.3 PvE voldoet. Zie ook antwoord op vraag 16.
127	Proces	Aanbestedingsleidraad – Par. 3.4.2, pag. 29 “Let op: Indien inschrijver onderdeel is van een groep en haar resultaten zijn opgenomen in een geconsolideerde jaarrekening dan is er naar het oordeel van de Opdrachtgever sprake van het doen van een beroep op de financiële en economische draagkracht van een derde (te weten het consoliderende vennootschap).” Inschrijver ziet geen geschiktheidseis terug omtrent de financiële positie van Inschrijver, waarvoor een jaarrekening aangeleverd zou moeten worden. Kan de Opdrachtgever verduidelijken wat wordt bedoeld, of is er wellicht een geschiktheidseis onbedoeld niet opgenomen in de leidraad?	Op pagina 30 van de aanbestedingsleidraad, onder par. 3.4.2, staan de op eerste verzoek door derde(n) te overleggen bewijsstukken: Bewijsmiddelen inzake de geschiktheidseis(en) met betrekking tot de financiële en economische draagkracht waarvoor er een beroep gedaan wordt op deze derde.

128	Proces	Aanbestedingsl eidraad – Par. 2.6, pag. 17	“Vragen gesteld tijdens een tweede, of volgende vragenronde mogen enkel betrekking hebben op de antwoorden die gegeven zijn in de voorgaande vragenronde. Van ondernemers wordt dan ook een proactieve en zorgvuldige houding verwacht.” Inschrijver zal proactief en zorgvuldig vragen stellen. Echter, wat in eerste instantie voor Inschrijver duidelijk is kan door de Nota van Inlichtingen in een ander daglicht worden geplaatst. Hierdoor kan het noodzakelijk zijn om aanvullende vragen te stellen om opnieuw een duidelijk beeld van zaken te krijgen. Inschrijver neemt aan dat er aan de hand van de antwoorden in de Nota van Inlichtingen nog een mogelijkheid bestaat om aanvullende, nieuwe vragen als gevolg van de Nota te stellen. Is deze aanname juist? Zo niet, waarom geeft de Aanbesteder de Inschrijver niet de volledige ruimte om goed geïnformeerd te worden en te zijn over de opdracht?	Opdrachtgever tracht inschrijver de volledige ruimte te bieden om goed geïnformeerd te worden over de opdracht. Indien het een kwestie betreft die door de publicatie van de eerste nota van inlichtingen in een ander daglicht wordt geplaatst dan is deze direct te relateren aan de antwoorden uit de eerste nota van inlichtingen.
129	Inhoud	Prijsblad	Er wordt gevraagd om het prijsblad in te vullen met de zaken die door inschrijver worden aangeboden. Echter lijkt het erop dat de onderdelen die gevraagd worden gebaseerd zijn op de huidige oplossing. De onderdelen die inschrijver aanbiedt wijken af van de onderliggende zaken die in het prijsblad benoemd worden. Inschrijver wilt graag separaat eigen prijsblad toevoegen of de mogelijkheid hebben onderdelen in het prijsblad aan te passen. Bent u hiermee akkoord?	Het is niet mogelijk om een eigen prijsblad toe te voegen. Indien er naar oordeel van de Inschrijver prijscomponenten ontbreken, heeft deze de mogelijkheid om onderbouwd aan te geven welke prijscomponenten zouden moeten worden toegevoegd.
130	Inhoud	Infrastructuur verbindingen	Er worden geen verbindingen uitgevraagd t.b.v. van de telefonie oplossing. Is het de bedoeling dat de oplossing over de huidige verbindingen lopen?	Dat is correct.

131	Inhoud	Uitgevraagde SUP kanalen	In uw prijsblad geeft u aan slechts 11 SIP kanalen nodig te hebben. Gezien verdere inhoud van uw uitvraag vermoeden wij dat hier een rekenfout is gemaakt. Kunt u controleren of de 11 SIP kanalen voldoende zijn?	Hiermee worden portadials bedoeld (vdBroek). IBN gebruikt 12 portadials. Het gaat hierbij niet om SIP kanalen waarmee je tegelijkertijd een telefoonverbinding kan maken.
132	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, pagina 13	Aanbestedende dienst vraagt specifiek voor een 'bedrijfsbundel' t.b.v. mobiele data. Inschrijver heeft de ervaring dat een groepsbundel niet per definitie de beste en kostentechnisch meest optimale keuze is. Daarnaast sluit aanbestedende dienst met deze eis (wellicht onbewust) een aantal aanbieders/inschrijvers uit van inschrijving. Is een aanbod o.b.v. individuele databundels met voldoende data voor alle individuele gebruikers en dus ook de groep toegestaan?	Nee, dit is niet toegestaan.
133	Proces	Aanbestedingsleidraad, pagina 35 en 36	Het aantal toegestane A4's ten behoeve van de open vragen 1 en 2 (Kwaliteit geboden oplossing en Implementatieplan) is in onze ogen te beperkt om alle gevraagde informatie compleet en duidelijk aan te leveren. Het verzoek is om dit aantal te verhogen naar maximaal 10 A4 per open vraag.	Dit is niet akkoord. Opdrachtgever stelt het maximaal aantal pagina's voor subgunningscriterium 2 bij naar 6 pagina's A4. Zie ook antwoorden op vraag 62 en vraag 63.
134	Proces	Aanbestedingsleidraad, pagina 35 t/m 39	De door aanbestedende genoemde beoordelingstermen (onvoldoende tot zeer goed) worden zeer subjectief beschreven. Zo wordt het verschil tussen voldoende en ruim voldoende enkel beschreven met 'adequaat' en 'zeer adequaat', terwijl 'zeer adequaat' het dubbele aantal punten in de beoordeling oplevert. Het verschil tussen 'ruim voldoende' en 'goed' betreft enkel 'duidelijke toegevoegde waarde' en 'grote toegevoegde waarde'. Kan aanbestedende dienst concrete en meetbare kenmerken benoemen waarop deze termen betrekking hebben? En hoe voorkomt aanbestedende partij subjectiviteit in de beoordeling van de kwalitatieve eisen?	Opdrachtgever deelt deze veronderstelling niet en zal daarom geen andere kenmerken benoemen. Per subgunningscriterium heeft Opdrachtgever aangegeven op welke onderdelen de subgunningscriteria zullen worden beoordeeld. De beoordelingstermen duiden hoeverre er wordt voldaan aan de punten waarop de beoordelingscommissie de subgunningscriteria zal beoordelen. Inschrijvende partij mag er daarnaast van uitgaan dat Opdrachtgever de beoordeling op een objectieve manier vormgeeft.

135	Proces	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 4.4.1	Uit welke personen met welke functietitels bestaat het beoordelingsteam?	Het beoordelingsteam zal bestaan uit minimaal 3 materiedeskundigen, waaronder telecombeheerders.
136	Inhoud	Prijzenblad, VI Dekkingsverbetering	Aanbestedende dienst vraagt in het prijzenblad een 3-tal soorten dekkingsverbetering: budget, regulier en high-end. In de praktijk zijn oplossingen voor dekkingsverbetering niet op deze manier in te delen. Deze oplossingen worden altijd op maat per locatie aangeboden. Dit is altijd een combinatie van enerzijds benodigde en beschikbare techniek per locatie en anderzijds de benodigde capaciteit. Zo zou een technische 'budget'-oplossing in de praktijk duurder kunnen uitvallen dan een 'reguliere' of 'high-end' oplossing op een andere locatie. Verzoek is om dit onderdeel uit het prijzenblad te halen, aangezien geen enkele inschrijver hier zonder vooronderzoek of netwerkmetingen per locatie een concrete prijs kan afgeven.	Deze prijscomponenten komen te vervallen.
137	Inhoud	Prijzenblad, VI Dekkingsverbetering	Aanbestedende dienst noemt de aantallen 10 (budget), 5 (regulier) en 1 (high-end). Waarop zijn deze aantallen gebaseerd?	Deze prijscomponenten komen te vervallen.
138	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, pagina 10	Wat zijn de contractuele einddata en opzegtermijnen van de mobiele contracten?	De contractuele eindtermijnen van de mobiele contracten zijn als volgt: 29-7-2022 voor de KPN abonnementen met een opzegtermijn van 3 maanden; In verband met de noodzakelijke implementatieperiode zijn de overige abonnementen verlengd tot 1 december 2021.
139	Contract	Bijlage 1 PVE IBN telefonie v1.0, Eis 1.2.16	Kunt u deze eis verder specificeren? Bedoelt aanbestedende dienst een opzegtermijn binnen- of buiten de minimale contacttermijn van 3 jaar?	Hiermee bedoelt Opdrachtgever een opzegtermijn binnen de contracttermijn.

140	Inhoud	Bijlage 1 PVE IBN telefonie v1.0, Eis 1.3.10	Mag er voor spraakverkeer ook gebruik worden gemaakt van alternatieve codecs met dezelfde minimale kwaliteitsvoorwaarden?	Dit is akkoord.
141	Inhoud	Bijlage 1 PVE IBN telefonie v1.0, Eis 1.4.5	Volgens inschrijver is deze wens (nog) niet in te vullen door afhankelijkheid van Microsoft. De verwachting is wel dat deze eis op termijn beschikbaar komt. Gaat aanbestedende dienst akkoord met het voorlopig laten vervallen van deze eis en deze als doorontwikkeling binnen het contract te beschouwen?	Dit is niet akkoord.
142	Proces	Aanbestedingsl eidraad, paragraaf 3.1.3	Kunt u deze voorwaarde toelichten door middel van één of meerdere concrete voorbeelden?	Een Inschrijver mag niet tegelijk als individuele inschrijver en als lid van een samenwerkingsverband inschrijven.
143	Proces	Aanbestedingsl eidraad, paragraaf 3.1.3	Door deze voorwaarde loopt inschrijver het risico uitgesloten te worden door toedoen van andere inschrijvers, aangezien het voor inschrijver niet mogelijk is om invloed uit te oefenen op eventuele deelname van andere inschrijvers en ondernemingen. Om deze reden verzoeken wij aanbestedende dienst deze voorwaarde te laten vervallen.	Dit is niet akkoord.
144	Inhoud	Bijlage 1 PVE IBN telefonie v1.0, Eis 3.3	Momenteel kunt u geen gebruik maken van deze functionaliteit. Kunt u aangeven uit welke behoefte of problematiek deze eis is ontstaan?	Opdrachtgever is akkoord met het gebruik van gescheiden portalen indien noodzakelijk. Opdrachtgever streeft naar een simpele, efficiënte en gebruiksvriendelijke oplossing.
145	Inhoud	PvE, eis 1.1.7	Inschrijver kan niet voorkomen dat voor de beoogde oplossing twee maandelijks facturen worden verstuurd. Kan Opdrachtgever de eis hier op aanpassen?	Indien noodzakelijk is het versturen van 2 facturen akkoord.
146	Inhoud	PvE, eis 1.1.19	Alle simkaarten afgenomen bij derden voice/data leveranciers vallen daarbuiten, is dit toegestaan?	Dit is akkoord. Wanneer deze simkaarten worden overgezet naar de simkaarten van Opdrachtnemer vallen ze echter wel onder de eis.
147	Inhoud	PvE, eis 1.2.6	GPRS is een verouderde technologie (2G) welke niet langer meer ondersteund wordt voor de gevraagde contractduur. Kan Opdrachtgever de eis mbt GPRS laten vervallen?	De verwijzing naar GPRS komt te vervallen. Zie ook antwoord op vraag 97.

148	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, Hfst 1.2.3	Uitgangspunt van IBN is een Mobile first strategie en in het prijzenblad worden 135 vaste IP toestellen uitgevraagd. Hoe verhoudt dit aantal zich tot de doelstelling Mobile first?	Vaste telefonie moet op een aantal plaatsen worden behouden. Dit betreft onder andere de centrale, de recepties en de publieke telefoons. Alle vaste telefonie gebruikers moeten flex-functionaliteiten hebben waarmee ze op vaste toestellen kunnen inloggen. Per abuis is echter een hoog aantal in het prijzenblad meegenomen. Dit aantal is naar beneden toe bijgesteld.
149	Inhoud	PvE, eis 1.2.5	Het is niet wenselijk dat Opdrachtgever onbeperkt kan op- en afschalen gedurende de looptijd. Inschrijver stelt een maximale krimp van 10 % gedurende de looptijd van de overeenkomst voor. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Opdrachtgever is bereid een maximum van 15% per jaar te hanteren. De eis wordt daarmee: Mobiele abonnementen hebben een opzegtermijn van maximaal 3 maanden en kunnen kosteloos worden opgezegd met een maximum van 15% van de mobiele base op jaarbasis.
150	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, Subgunningscriterium 2: Implementatieplan	Om een implementatieplan op te stellen waar Inschrijver de gevraagde punten moet beschrijven met voldoende diepgang heeft Inschrijver meer pagina's nodig dan maximaal 4 A4's enkelzijdig. Kan aanbestedende dienst akkoord gaan met maximaal 10 pagina's?	Zie antwoord op vraag 133.
151	Inhoud	PvE, eis 5.1.1 j	Kan Opdrachtgever aangeven welke derden hier worden bedoeld? Derden die door Opdrachtnemer worden ingeschakeld of derde partijen van Opdrachtgever?	Hiermee wordt bedoeld de inschrijver / opdrachtnemer.
152	Inhoud	PvE eis 5.3.1	Kan Opdrachtgever toelichten wat er wordt bedoeld met een technisch acceptatieplan en de technische acceptatie? Gaat het daarin dus puur om de techniek en niet om de functionele werking van het product?	Opdrachtgever bedoelt hiermee een technisch ontwerp waarop een akkoord kan worden gegeven.

153	Inhoud	Aanbestedingsleidraad Sub-gunningscriterium 3: Dekking	Wanneer kan er door de Inschrijver op de diverse beschreven locaties van IBN een indoor meeting verricht worden?	Een schouw, dan wel meting, zal mogelijk zijn na gunning van de opdracht. Zie antwoord op vraag 111.
154	Inhoud	PvE, eis 4.1.5	Buiten kantoortijden kan Inschrijver niet garanderen dat een Nederlands sprekende service desk medewerker het gesprek aanneemt. Is Opdrachtgever bereid om deze geringe afwijking te accepteren?	Dit is akkoord.
155	Inhoud	PvE, eis 4.1.6	Inschrijver heeft haar operationele support met betrekking tot incidenten wijzigingsverzoeken en informatievragen verdeeld over specialistische ingangen en niet over 1 servicedesk zodat Opdrachtgever bij de juiste specialist uitkomt. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Dit is akkoord.
156	Proces	PvE, eis 4.1.10 d	Inschrijver kent aan elk incident een prioriteit toe waarbij voor prio 3 incidenten (problemen met beperkte gevolgen voor de klant; de dienst is wel beschikbaar maar werkt niet volgens specificaties), een update wordt gedaan elke 24 uur. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Dit is akkoord.
157	Inhoud	PvE, eis 4.3.5	Opdrachtgever verwijst hier naar eisen 5302 t/m 5304. Kan Opdrachtgever aangeven welke eisen dit zijn?	Zie antwoord op vraag 19.
158	Contract	Bijlage 4 Concept dienstverlening sdocument, artikel 4.3	Het is gebruikelijk dat vaste kosten per maand vooruit worden gefactureerd. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Dit is akkoord.
159	Juridisch	Bijlage 4 Concept dienstverlening sdocument, artikel 7	Het overdragen van overdragen van de verplichtingen uit deze Overeenkomst, dan wel het uitbesteden daarvan aan derden, heeft geen invloed op de uitvoering van de overeenkomst te hebben. Inschrijver acht het dan ook redelijk dat Opdrachtgever alleen dan gerechtigd is haar schriftelijke toestemming te onthouden wanneer Opdrachtnemer haar verplichtingen uit de overeenkomst niet meer kan nakomen door de overdracht. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze toevoeging?	Dit is niet akkoord. Opdrachtgever behoudt zich het recht toestemming te geven voor het overdragen dan wel uitbesteden aan derden.

160	Juridisch	Bijlage 4 Concept dienstverlening sdocument, artikel 8	Op grond van dit artikel zou Inschrijver onbeperkt aansprakelijk zijn voor alle schade die Opdrachtgever potentieel lijdt in geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst zijdens Inschrijver. Omdat het begrip schade in dit artikel onbeperkt is gedefinieerd, de schadebedragen niet zijn gemaximeerd en de eventuele aansprakelijkheid van Inschrijver t.a.v. van derden ook niet is beperkt, komt dit per saldo neer op een zeer hoog bedrijfsrisico voor Inschrijver. De Gids Proportionaliteit schrijft voor dat aansprakelijkheid niet is toegestaan die op geen enkele manier gelimiteerd is. Inschrijver acht het derhalve redelijk dat de maximale schadevergoedingsverplichting in redelijke verhouding staat tot de waarde van de gevraagde dienstverlening en acht het bovendien wenselijk dat het begrip "schade" verder wordt afgebakend, zoals gebruikelijk in de ICT branch. Inschrijver verzoekt ook om aanpassing van de bepalingen m.b.t. vrijwaring, want deze zijn thans te ruim. Inschrijver kan Opdrachtgever niet onbeperkt vrijwaren en heeft ook geen enkel zicht op de evt. genoemde boetes die Opdrachtgever zou verbeuren indien Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet nakomt. Inschrijver wenst ten aanzien van vrijwaringen aan te sluiten bij de begrenzingen van het (aan te passen) aansprakelijkheidsartikel. Inschrijver stelt voor om artikel 8 in zijn geheel te vervangen door het volgende artikel: 8.1 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade geleden als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen onder deze Raamovereenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een overeengekomen garantieverplichting en/of resultaatverplichting door Opdrachtnemer, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot vergoeding van de uit de wanprestatie voortvloeiende directe schade tot maximaal een bedrag van EUR [50% van de contractwaarde per jaar] per gebeurtenis (of reeks van samenhangende gebeurtenissen) met een totaalmaximum van EUR [100% van de contractwaarde] per kalenderjaar.	De aansprakelijkheid zal worden gemaximeerd. Zie antwoord op vraag 45.
-----	-----------	---	--	---

161	Juridisch	Bijlage 4 Concept dienstverlening sdocument, artikel 10	Inschrijver wenst op te merken dat zij uit eigen beweging reeds een social return programma in haar bedrijfsvoering heeft geïntegreerd. De daarop aanvullende social return verplichting die in deze overeenkomst is opgenomen van 5% van de waarde van de overeenkomst per jaar is daarom een behoorlijk bedrag. Inschrijver acht het redelijker om “5%” hier aan te passen naar “3%” van de waarde van de overeenkomst per jaar. Dit is volgens Inschrijver een goede incentive om iets terug te doen voor de maatschappij en daarmee een significante bijdrage te leven in het kader van Social Return – bovenop haar reeds bestaande inzet op het gebied van social return - zonder dat Inschrijver zich genoodzaakt moet zien om de tarieven te verhogen. Kan Opdrachtgever akkoord gaan met deze aanpassing?	Dit is akkoord. Zie ook antwoord op vraag 29.
162	Juridisch	Verwerkersovereenkomst (bijlage 4 Concept dienstverlening sovereenkomst)	Inschrijver wenst op te merken dat het in dezen van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) “verwerkers” zijn in de zin van de AVG. Van verwerkerschap is alleen sprake wanneer de opdracht aan de dienstverlener primair gericht is op het verwerken van persoonsgegevens en verwerking geen bijkomstigheid is. Zodra de gegevensverwerking een uitvloeisel is, is de dienstverlener daarvoor zelf verantwoordelijk. Van dit laatste is sprake bij het leveren van een telecommunicatiedienst, waarbij persoonsgegevens verwerkt (kunnen) worden om de oplevering, werking en facturatie van de dienst te kunnen realiseren. Inschrijver bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. 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). Inschrijver is derhalve aan te merken als verantwoordelijke en aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG oplegt. Een verwerkersovereenkomst is derhalve niet aan de orde. Is Opdrachtgever het eens met bovenstaande zienswijze?	Opdrachtgever deelt deze veronderstelling niet. Opdrachtnemer verwerkt in het kader van de dienstverlening persoonsgegevens van opdrachtgever en is in dit kader volgens de AVG 'verwerker'. Daarmee is een verwerkersovereenkomst van toepassing.

163	Juridisch	Bijlage 3 Inkoopvoorwaarden, artikel 7.1	Inschrijver kan zich in beginsel niet verenigen met boetes, aangezien een contractuele verplichting reeds voldoende prikkel tot nakoming vormt. Inschrijver verzoekt dan ook aan Opdrachtgever om de boetebepaling niet van toepassing te verklaren. Is dat akkoord? In geval Opdrachtgever daar niet mee kan instemmen, dan is Inschrijver van mening dat deze boete in ieder geval aanzienlijk dient te worden verlaagd. Een lagere boete biedt nog steeds een extra stimulans, maar verhoogt het risicoprofiel niet zodanig dat Inschrijver dit mogelijk moet meerekenen in haar tarifiering.	Zie antwoord op vraag 54.
164	Juridisch	Bijlage 3 Inkoopvoorwaarden, artikel 8.1	Het is voor Inschrijver niet werkbaar om steeds toestemming aan Opdrachtgever te vragen voor de inschakeling van een onderaannemer of derden, want Inschrijver maakt veelvuldig gebruik van Onderaannemers. Het zou de zaken behoorlijk vertragen indien daar steeds voorafgaande schriftelijke toestemming voor nodig is, wat evenmin in het belang van Opdrachtgever is. Vanzelfsprekend blijft Inschrijver wel aansprakelijk voor haar Onderaannemers. Is Inschrijver bereid om dit artikel buiten toepassing te verklaren?	Zie antwoord op vraag 53.
165	Juridisch	Bijlage 3 Inkoopvoorwaarden, artikel 15.3	Inschrijver acht het redelijk dat Inschrijver eerst in gebreke wordt gesteld en een redelijke termijn tot nakoming wordt geboden, alvorens Opdrachtgever de overeenkomst mag ontbinden bij enkele overschrijding van de leveringstermijn. Bovendien moet Inschrijver zich kunnen beroepen op overmacht, indien daarvan sprake is en dient Opdrachtgever alle redelijkerwijs te verwachten medewerking te verlenen aan Inschrijver om tijdige levering mogelijk te maken. Is Opdrachtgever het daarmee eens?	Opdrachtgever zal ten alle tijde in alle redelijkheid en billijkheid handelen. Bij een enkele overschrijding van de levertermijn zal Opdrachtgever niet overgaan tot het ontbinden van de overeenkomst. Opdrachtgever zal eerst een ingebrekestelling versturen alvorens over te gaan tot ontbinding van de overeenkomst.

166	Juridisch	Bijlage 3 Inkoopvoorwaarden, artikel 15.5	Inschrijver kan zich in beginsel niet verenigen met boetes, aangezien een contractuele verplichting reeds voldoende prikkel tot nakoming vormt. Primair verzoekt inschrijver dan ook aan Opdrachtgever om de boetebepaling niet van toepassing te verklaren. Is dat akkoord? In geval Opdrachtgever daar niet mee kan instemmen, dan is Inschrijver van mening dat deze boete in ieder geval aanzienlijk dient te worden verlaagd. Een lagere boete biedt nog steeds een extra stimulans, maar verhoogt het risicoprofiel niet zodanig dat Inschrijver dit mogelijk moet meerekenen in haar tarifiering.	Artikel 15.5 komt te vervallen.
167	Juridisch	Bijlage 3 Inkoopvoorwaarden, artikel 17.1	Inschrijver kan de eigendom van zaken pas over laten gaan, indien ook Opdrachtgever aan haar (betalings) verplichtingen heeft voldaan en niet al bij levering. Inschrijver stelt daarom de volgende aanpassing voor: "De eigendom van de op grond van de Overeenkomst aan Opdrachtgever geleverde zaken gaat op Opdrachtgever over na ontvangst van betaling van de factuur bij levering." Is deze aanpassing akkoord voor Opdrachtgever?	Dit is akkoord.
168	Juridisch	Bijlage 3 Inkoopvoorwaarden, artikel 20.1	Inschrijver acht het redelijk dat indien Inschrijver een verplichting uit hoofde van een overeenkomst of van andere daaruit voortvloeiende overeenkomsten niet, niet tijdig of niet naar behoren nakomt, dat Inschrijver dan eerst in gebreke wordt gesteld en een redelijke termijn tot nakoming wordt geboden, alvorens zij in verzuim verkeert. Stemt Opdrachtgever ermee in om dit artikel zo aan te passen dat voor verzuim een ingebrekestelling benodigd is, ingeval Inschrijver tekortschiet?	Dit is akkoord. In het geval van verzuim is een ingebrekestelling benodigd.

169	Juridisch	Bijlage 3 Inkoopvoorwaarden, artikel 20.1	Overname hoeft geen invloed op de uitvoering van de overeenkomst te hebben. Inschrijver acht het dan ook onredelijk dat dit voor Opdrachtgever een recht genereert om de Overeenkomst kosteloos te ontbinden. Inschrijver verzoekt u derhalve om toe te voegen dat Opdrachtgever alleen dan gerechtigd is om de Overeenkomst te ontbinden bij overname, wanneer Opdrachtnemer haar verplichtingen uit de overeenkomst niet meer kan nakomen. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze toevoeging?	Dit is niet akkoord.
170	Juridisch	Bijlage 3 Inkoopvoorwaarden, artikel 21.3	Inschrijver verzoekt dit artikel buiten toepassing te verklaren. De aard van de dienstverlening van Inschrijver strekt niet tot enige overdracht van IE rechten aan Opdrachtgever. Indien Inschrijver hardware/software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever slechts een gebruiksrecht. Gaat Opdrachtgever daarmee akkoord?	Zie antwoord op vraag 46.

|