

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
110	Inhoud	Eis 46 bijlage A PVE, Mobiel - eisen (Nvl-1 vraag 121)	Het is niet doenlijk om voor iedere wijziging die Aanbestedende dienst zelf doet (onder andere via een eventuele portal), een bevestigings-email naar Aanbestedende dienst te sturen. Gegadigde verzoekt om deze Eis als volgt aan te passen: "Bij alle wijzigingen die door de GGD HN per mail worden aangeven gedurende het contract, dient een bevestiging per mail door inschrijver gegeven te worden....	Het betreft niet wijzigingen die Opdrachtgever zelf doet.
111	Juridisch	Bijlage I - Verwerkersovereenkomst GGD-HN (Nvl-1 vraag 104)	Inschrijver wenst een nuancering aan te brengen in de redenering van Opdrachtgever. Inschrijver is het namelijk nadrukkelijk oneens met de redenering dat Inschrijver voor de levering van de telecommunicatiediensten als Verwerker wordt aangemerkt in de zin van de AVG. Voor zover Opdrachtgever hierbij überhaupt al persoonsgegevens aan Inschrijver verstrekt, verwerkt Inschrijver de persoonsgegevens immers vervolgens onder haar eigen verantwoordelijkheid, waarbij Inschrijver haar eigen doelen maar ook de middelen bepaalt. Inschrijver wordt zodoende gekwalificeerd als Verantwoordelijke in de zin van de AVG. Alleen voor een mogelijke online service portal die Opdrachtgever – na eventuele gunning - zal afnemen bij Inschrijver kan Inschrijver mogelijk als Verwerker worden aangemerkt. Voor wat betreft de Portaldienst en mogelijke clouddienst wijst Opdrachtgever doel en middelen aan en treedt daarmee op als verwerkingsverantwoordelijk in de zin van de AVG, waarbij Inschrijver in het kader van de uitvoering van de Portaldienst persoonsgegevens verwerkt en daarmee optreedt als Verwerker in de zin van de AVG. Inschrijver is derhalve voor wat betreft de levering van de telecommunicatiediensten verwerkingsverantwoordelijke, maar voor wat betreft de Portaldienst Verwerker. Deze relaties kunnen Partijen op grond van privacywetgeving vastleggen in een overeenkomst of andere rechtshandeling. Opdrachtgever geeft uitdrukkelijk aan een Verwerkersovereenkomst te willen sluiten. Inschrijver kan hier mee instemmen, mits de conceptverwerkersovereenkomst zo wordt aangepast dat bovenstaande daarin is verwerkt. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	De redenering die aangehaald wordt kan Opdrachtgever niet plaatsen. Voor de definitie van verwerker wordt verwezen naar artikel 4 sub 8 AVG.
112	Inhoud	Krimp (Nvl-1 vraag 63)	Kunt u bevestigen dat het afschalen jaarlijks tot 10% beperkt is behalve tijdens een pandemie?	Ja
113	Inhoud	Eis 11 bijlage A PVE, Contactcenter - eisen (Nvl-1 vraag 46)	Deze vraag in Nvl-1 gaat over een deel van Eis 11. Uit uw antwoord valt te concluderen dat Eis 11 in z'n geheel vervalt. Kunt u aangeven of de Eis geheel vervalt, of alleen het punt over chef-secretaresse schakeling.	Alleen de chef-secretaresse schakeling vervalt.
114	Inhoud	Bijlage D - Prijzenblad mobiele telefonie (Nvl-1 vraag 36)	Het is niet mogelijk om een tarief in te voeren voor het bellen naar servicenummers. Dat tarief wordt namelijk bepaald door de houder van het servicenummer. Het verzoek is om deze rubriek te verwijderen uit zowel het Prijzenblad mobiele telefonie, alsook Prijzenblad Mobiel PANDEMIE, alsook Prijzenblad 0880125-0880126, alsook Prijzenblad 088nummer PANDEMIE.	Akkoord
115	Inhoud	Bijlage D - Prijzenblad mobiele telefonie (Nvl-1 vraag 36)	Kunt u aangeven of de eventuele 'afkoop beltikken' inclusief de beltikken voor de uitgaande vaste telefonie is of dat het uitgaande 088-verkeer buiten deze afkoop valt.	Dit geldt alleen voor uitgaand verkeer voor mobiele vaste telefonie
116	Inhoud	Bijlage D - Prijzenblad mobiele telefonie (Nvl-1 vraag 36)	Eis 53 van "Mobiel-eisen" betreft afkopen beltikken. Waarom moet dan in tabblad "Prijzenblad mobiele telefonie", in de cellen D18,D19,D20,D22,D23,D24, evenals E18,E19,E20,E22,E23,E24, G18,G19,G20,G22,G23,G24 en H18,H19,H20,H22,H23,H24 tarieven worden ingevuld? Graag bevestigen dat deze cellen niet hoeven te worden ingevuld en derhalve het Prijzenblad zodanig aanpassen, danwel eis 53 voor afkoop beltikken laten vervallen. Idem voor het tabblad Prijzenblad Mobiel PANDEMIE.	Akkoord

117	Inhoud	Bijlage A - Programma van Eisen (Nvl-1 vraag 35)	Gegadigde kan deze vraag van een andere gegadigde + het antwoord van Aanbestedende dienst in Nvl-1, niet goed plaatsen. Er wordt gesproken over Eis 20, er wordt ook over een Wens gesproken... Niet duidelijk dus waar dit precies betrekking op heeft. Gezien het onderwerp lijkt het te gaan over Mobiele Wens 1. Graag verduidelijken waar deze vraag en antwoord betrekking op hebben en of dit antwoord betekent dat WENS 1 van Mobiele Wensen niet beantwoord hoeft te worden. Indien dat inderdaad zo is, dan verzoeken wij u vriendelijk om dit mee te nemen in de herziene versie van het PvE waarin alle aanpassingen naar aanleiding van de Nota's van Inlichtingen en eventuele andere vragen verwerkt worden.	Dit is geen wens maar een eis, welke komt te vervallen
118	Juridisch	Gibit-2020, Artikel 13 (Nvl-1 vraag 25)	Inschrijver is zich ervan bewust dat dit artikel van toepassing is. Inschrijver heeft echter grote moeite met de maximumbedragen welke in lid 3 voor persoons- en zaakschade worden gehanteerd en met de maximumbedragen welke in lid 4 worden gehanteerd voor andere soorten van schade. Deze bedragen zijn niet reëel en staan niet in verhouding tot de bedrijfseconomische waarden van deze opdracht. Ter verduidelijking wenst Inschrijver de navolgende maximumbedragen overeen te komen voor alle soorten van schade (conform het wettelijke begrip), namelijk EUR 100.000,- per gebeurtenis en voor een reeks van gebeurtenissen met eenzelfde oorzaak geldt een maximumbedrag van EUR 1.000.000,- per contractjaar. Gaat u alsnog akkoord met dit concrete voorstel? Zo niet, dan graag een gemotiveerde toelichting waarom niet.	Onbeperkte aansprakelijkheid vindt Opdrachtgever niet proportioneel. De bedragen in de paritair vastgestelde GIBIT 2020 worden wel proportioneel geacht.
119	Juridisch	Gibit-2020, Artikel 20 lid 1 (Nvl-1 vraag 22)	Bent u alsnog bereid om de hoogte van deze boete te matigen, namelijk naar een bedrag van maximaal EUR 10.000,-? Een dergelijke matiging doet recht aan hetgeen in de markt gebruikelijk is en tevens zorgt het ervoor dat het risico voldoende gemitigeerd kan worden door leveranciers. Graag uw reactie in deze.	Betreffend artikel gaat niet over een boete evenmin vraag 22 van Nvl 1. De maximering in boete in art 15 lid 5 wordt proportioneel geacht.
120	Juridisch	Gibit-2020, Artikel 21 lid 1 (Nvl-1 vraag 20)	Kunt u alsnog aangeven of u in ieder geval bereid bent om met de leverancier in overleg te treden over de voorwaarden en condities van een mogelijke controle in de vorm van een audit? Kunt u tevens aangeven welke partij een dergelijke audit gaat uitvoeren en is hierover eveneens overleg mogelijk?	Bij het aangaan van de overeenkomst kunnen hier nadere afspraken over gemaakt worden. Het is op dit moment niet bekend welke partij eventueel de audit uit gaat voeren.
121	Inhoud	Bijlage N - SIP trunk PANDEMIE (Nvl-1 vraag 13)	Bent u voornemens om de extra trunks op den duur, na de pandemie, op te zeggen?	Ja
122	Inhoud	Bijlage D - Prijzenblad mobiele telefonie (Nvl-1 vraag 12)	Het is niet mogelijk om een tarief in te voeren voor SMS naar Premium SMS diensten in cellen D26,E26,G26 en H26 van Prijzenblad mobiele telefonie. Elke aanbieder van SMS-diensten beslist namelijk zelf wat de sms'jes kosten. De aanbieder van SMS diensten moet de gebruiker van de dienst wel vooraf laten weten wat de SMS-dienst precies kost en hoeveel sms-jes je in totaal krijgt. Aan de sms-jes die gebruikers versturen en ontvangen zit in ieder geval altijd een prijskaartje; variërend van 10 cent per sms tot soms wel tientallen euro's. Het verzoek is om deze rubriek te verwijderen uit zowel het Prijzenblad mobiele telefonie, alsook Prijzenblad Mobiel PANDEMIE.	Akkoord
123	Inhoud	Wens 8 bijlage A PvE, Mobiel - eisen (Nvl-1 vraag 11)	Kunt u aangeven wat de maximale dBm waarde is om totale punten toekening te ontvangen?	0 tot -65

124	Inhoud	Wensen 19-22 bijlage A PvE, Mobiel - eisen (Nvl-1 vraag 10)	Uit uw antwoord op deze vraag zou de conclusie kunnen zijn dat het KCC-deel aan een andere partij worden gegund dan het Mobiel-deel. Uit uw aanbestedingsdocumenten blijkt niet dat u deze aanbesteding opgedeeld heeft in percelen. Immers u geeft in hoofdstuk 'Besluitvorming omtrent de gunning' aan dat u aan 1 inschrijver de definitieve gunning toe gaat zeggen. Inschrijver vraagt de aanbestedende dienst te bevestigen dat de gehele opdracht gegund wordt aan 1 inschrijver.	Opdracht wordt aan 1 inschrijver gegund.
125	Juridisch	Gibit-2020, Artikel 17 Intellectuele Eigendomsrechten	Ter verduidelijking merkt Inschrijver op dat zij, met betrekking tot haar standaard dienstenportfolio, geen eigendomsrechten afstaat aan derden. Indien dit noodzakelijk blijkt te zijn voor de uitvoering van de diensten, is Inschrijver bereid om een gebruikersrecht toe te staan aan Opdrachtgever voor de duur van de overeenkomst. Graag uw reactie in deze.	Zie lid 3 van artikel 17.
126	Contract	Eis 60 bijlage A PvE, Mobiel - eisen (Nvl-1 vraag 79)	De aangeboden tarieven zijn gebaseerd op de volledige contractduur, namelijk 48 maanden. Als u voornemens bent om in de laatste maanden nog een abonnement af te sluiten dan ligt het risico volledig bij de opdrachtnemer. Dit is niet redelijk en ook niet billijk. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst haar antwoord te herzien of anders een gemotiveerde toelichting te geven waarom u niet kan instemmen met dit voorstel.	Na het van rechtswege eindigen van de overeenkomst eindigen de abonnementen. Opdrachtgever streeft naar het beperken van nieuw af te sluiten abonnementen in de laatste maanden van de overeenkomst. Opdrachtgever is bereid een maand opzegtermijn voor deze abonnementen te hanteren.
127	Contract	Eis 61 bijlage A PvE, Mobiel - eisen (Nvl-1 vraag 80)	Kunt u bevestigen dat het afschalen jaarlijks tot 10% beperkt is behalve tijdens een pandemie?	Ja
128	Proces	Aanpassing PvE n.a.v. Nvl's (o.a. gerelateerd aan vraag 85 Nvl-1)	Naar aanleiding van de 1e Nota van Inlichtingen en wellicht ook naar aanleiding van de 2e Nota van Inlichtingen, zijn er wijzigingen in diverse Eisen en Wensen in het PvE. Wij verzoeken u vriendelijk om een herziene versie van het PvE ter beschikking te stellen, met daarin verwerkt alle aanpassingen naar aanleiding van de Nota's van Inlichtingen en eventuele andere vragen.	Akkoord
129	Contract	Eis 80 bijlage A PvE, Contactcenter - eisen (Nvl-1 vraag 88)	Kunt u bevestigen dat het afschalen jaarlijks tot 10% beperkt is behalve tijdens een pandemie?	Ja
130	Contract	Eis 40 bijlage A PvE, Contactcenter - eisen (Nvl-1 vraag 90)	Kunt u bevestigen dat het afschalen jaarlijks tot 10% beperkt is behalve tijdens een pandemie?	Ja
131	Inhoud	Eisen en criteria Eis 11 12 (Mobiele telefonie)	De functionaliteit 'terugbellen bij bezet' is helaas niet mogelijk in de dienstverlening van inschrijver. Verzoek is om deze functionaliteit uit eis 11 te laten vervallen.	Akkoord
132	Inhoud	Nvl 1 Alle	Inschrijver zou graag een vernieuwde versie van PvE n.a.v. Nvl 1 en 2 ontvangen. Zou Opdrachtgever deze beschikbaar willen stellen?	Akkoord
133	Inhoud	Eisen en criteria Wens 10 11 (Mobiele telefonie)	Opdrachtgever vraagt inschrijver aan te geven welke budgetten beschikbaar worden gesteld (binnen de totale contractstermijn) om eventuele dekkingsproblemen op vaste locaties van GGD HN en thuislocaties van medewerkers op te lossen. In de komende contractperiode kunnen nu niet voorziene externe factoren invloed hebben op de dekking, bijvoorbeeld er kan een pand naast een van de vestigingen de GGD worden geplaatst. Of een vaste locatie verandert van locatie/pand/plaats. Inschrijver stelt voor de wens te wijzigen naar: Opdrachtgever vraagt Inschrijver aan te geven welke budgetten beschikbaar worden gesteld (binnen de totale contractstermijn) om eventuele (indoor) dekkingsproblemen op vaste locaties van GGD HN op te lossen, uitgangspunt is de huidige situatie en de huidige locaties.	Wens is aangepast in het aangepaste Programma van Eisen en wensen.

134	Programma van eisen - Mobiele telefonie	Eis 10	Inschrijver stelt vast dat de interpretatie binnen het eigen projectteam verschilt hoe deze eis wordt gelezen. Om te voorkomen dat na gunning de beoogde uitleg van Inschrijver verschilt van de intentie van Opdrachtgever, informeert Inschrijver naar een voorbeeld situatie waarop deze eis van toepassing zou zijn.	Aan een 088 nummer moet steeds een ander telefoonnummer gekoppeld kunnen worden.
135	Programma van eisen - Mobiele telefonie	Eis 11 - terugbellen bij bezet	In tweede instantie merkt Inschrijver op dat Opdrachtgever een reeds uitgefaseerde functionaliteit "*5 voor terugbellen bij bezet" heeft opgenomen. Dit geldt niet exclusief voor Inschrijver. Deze functionaliteit wordt wel aangeboden als KCC functionaliteit. Is Opdrachtgever bereid dit onderdeel te schrappen dan wel hier van een wens te maken? Uiteraard kan Opdrachtgever ook overwegen om dit deel van de eis niet vanuit de medewerker maar vanuit een beller naar het KCC van toepassing te verklaren.	Akkoord
136	Programma van eisen - Contactcentra	Vraag 114 en 115	Het antwoord van Opdrachtgever heeft een uitsluitend karakter voor Inschrijver. Hoewel deze eisen vreemd overkomen heeft Inschrijver gezocht naar een werkbaar alternatief en denkt deze gevonden te hebben. De KCC applicatie van Inschrijver kan de KCC medewerker faciliteren om doormiddel van chat eventuele nieuwe contactpersonen bekend kunnen maken bij de supervisor. De supervisor kan vervolgens de lijst van contactpersonen verrijken en of aanpassen zodat direct voor alle KCC medewerkers deze aanpassing zichtbaar is. Is Opdrachtgever bereid dit alternatief te accepteren? Indien niet, is Opdrachtgever dan bereid om deze eisen als wensen op te nemen zodat verdere deelname mogelijk blijft?	Hoewel deze werkwijze vigerend is, en wenselijk, is Opdrachtgever bereid de eis in een wens om te zetten.
137	Programma van eisen - Mobiele telefonie	Vraag 121	Accepteert Opdrachtgever een notificatie (status updates) vanuit de webportal als volwaardig alternatief voor email?	Is Akkoord
138	Gibit 2020	Vraag 125	Het antwoord van Opdrachtgever laat in iedergeval een stuk bewustzijn zien dat proportionaliteit in artikel 13.4 ontbreekt. Inschrijver voert al jaren een verantwoord financieel beleid waar het accepteren van een maximale aansprakelijkheid per jaar van twintigmaal de Jaarvergoeding niet thuishoort. In de Gids Proportionaliteit (versie 2020) bij paragraaf 3.9.11 waaronder andere wordt genoemd: a - welke risico's loopt een aanbestedende dienst daadwerkelijk: een aansprakelijkheidseis dient hieraan gekoppeld te worden; b - wat is een gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche en/of voor de betreffende opdracht naar aard en omvang. Hierbij kan gekeken worden naar de bepalingen in de in die branche gebruikelijke contracten alsmede naar hetgeen gebruikelijk verzekeraar is in die branche en/of voor die opdracht. Zo is in sommige branches en/of voor sommige opdrachten gevolgschade niet verzekeraar en zijn garanties zelden verzekeraar. c - Ten aanzien van de duur geldt als algemeen uitgangspunt dat de aansprakelijkheid gekoppeld wordt aan een percentage van de opdrachtwaarde van een jaar Ten aanzien van punt A ontbreekt deze koppeling volledig. Ook ten aanzien van punt B is Inschrijver van mening dat nauwelijks tot geen rekening hiermee wordt gehouden. De vertaling van punt C zou leiden tot een percentage van maar liefst 2000% per jaar. In herhaling verzoekt Inschrijver om realistisch om te gaan met de limitering van de maximale aansprakelijkheid en deze te limiteren tot viermaal de Jaarvergoeding per jaar. Is Opdrachtgever hier in tweede instantie toe bereid?	Naast de bepalingen in de (paritair vastgestelde) GIBIT-2020 is uiteraard het Burgerlijk Wetboek (en andere wetgeving) onverkort van toepassing.

139		1e Nvl vraag 47	Opdrachtnemer zal de documentatie opleveren in het Nederland. In de documenten kunnen website verwijzingen staan naar Engelstalige sites. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Akkoord.
140		1e Nvl vraag 57	Opdrachtnemer kan geen garanties afgeven op bereikbaarheid, omdat bereikbaarheid afhankelijk is van het aantal beschikbare agenten. Planning van de agenten is de verantwoordelijk van de opdrachtgever. Opdrachtnemer kan wel garanties afgeven op de beschikbaarheid. Hierbij het verzoek om de eis hierop aan te passen.	Akkoord.