

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	Prijzenblad	In het prijzenblad heeft u in de tab Software Assurance aantallen licenties genoemd. Deze aantallen zijn verschillend vergeleken met het aantal licenties die op dit moment in het systeem zitten. Deze ‘werkelijke’ aantallen zijn hoger. Alcatel Lucent berekent de Software Assurance o.b.v. de werkelijke aantallen wat betekent dat dit een hogere prijs voor Erasmus MC met zich meebrengt. Kunt u aangeven waarom deze aantallen verschillen? Kunt u aangeven of de prijs gebaseerd moet zijn op de werkelijke aantallen of op de gevraagde aantallen? In geval u een aanbieding wenst o.b.v. de gevraagde aantallen betekent dit dat Alcatel een berekening maakt, maar ook, dat de licenties waarvoor géén Software Assurance geleverd wordt vervallen. Wij stellen voor de wijze van uitvragen van Software Assurance in lijn te brengen met de wijze van berekenen van Alcatel Lucent voor Software Assurance. Het model van Alcatel is gebaseerd op 5 onderdelen: 1. Node 1 OmniPCX Enterprise SPS 2. Node 2 OmniPCX Enterprise SPS 3. Omnivista 8770 SPS 4. OpenTouch SPS 5. OmniTouch CCIVR SPS Ben u bereid deze aanpassing te doen?	Niet akkoord De wijze waarop de prijzen zijn uitgevraagd blijven gehandhaafd. De genoemde aantallen gelden als fictieve aantallen waarbij de aangeboden stuksprijs zal gelden als maximumprijs voor de daadwerkelijk af te nemen aantallen.
2	Contract	Bijlage F (concept-) Overeenkomst par 23.4	Vraag: Leverancier acht het redelijk dat er een ingebrekestelling met een redelijke termijn wordt toegevoegd. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	Niet akkoord Functionierhersteltijden en Reactietijden zijn naar hun aard fatale termijnen. Immers, een eenmaal overschreden termijn, kan niet meer worden hersteld en is Opdrachtnemer in verzuim.
3	Contract	Bijlage F (concept-) Overeenkomst par 23.2	Vraag: Leverancier acht de zin ‘Deze kortingen kunnen cumulatief worden opgelegd, ook al vloeien zij voort uit dezelfde situatie.’ niet redelijk en verzoekt u deze zin te verwijderen. Bent u daartoe bereid? Vraag: Leverancier acht het redelijk dat u van de mogelijkheid tot verrekening pas gebruik maakt indien voldaan is aan de vereisten van artikel 6:127 BW en leverancier de verschuldigdheid alsmede de omvang van het te verrekenen bedrag schriftelijk heeft erkend. Bent u hiertoe bereid?	Vraag 3a: niet akkoord De mogelijk op te leggen kortingen zijn opgenomen in Hoofdstuk 9 van het SLA. Het ligt niet voor de hand dat deze cumulatief tot een onredelijke compensatie van Opdrachtgever zullen leiden. Vraag 3b: niet akkoord. Voor het mogen verrekenen van een eventuele Service Level Korting door Opdrachtgever, is het niet nodig dat de Opdrachtnemer het bedoelde bedrag schriftelijk heeft erkend. Voldoende is dat Opdrachtnemer niet middels een onderbouwd bezwaar heeft aangetoond, dat de tekortkoming niet aan hem toe te rekenen is of niet naar maatschappelijke opvattingen voor zijn risico komt, waaronder de situatie dat sprake is van Overmacht.
4	Contract	Bijlage F (concept-) Overeenkomst par 12.2	Vraag: Leverancier ziet in de laatste zin van dit artikel graag dat de zinsnede ‘ tenzij de niet-tijdige afronding van de Exit-werkzaamheden toerekenbaar is aan Leverancier (de verlenging is dan kosteloos).’ wordt verwijderd. Bent u daartoe bereid?	Niet akkoord De laatste zin van artikel 12.2 betreft de situatie dat de dienstverlening van de zittende leverancier onverhoopt langer moet worden voortgezet, dan in overeenkomstig het Exit-plan is afgesproken. Deze laatste zin ziet dus uitsluitend op de situatie bedoeld onder b). Indien specifiek die situatie aan Opdrachtnemer toerekenbaar is, is het redelijk dat Opnemer zijn dienstverlening kosteloos voor Opdrachtgever voortzet, totdat dienstverlening van de opvolgend leverancier operationeel is.
5	Contract	Bijlage F (concept-) Overeenkomst par 10	Vraag: Leverancier maakt onderdeel uit van een beursgenoteerde onderneming en kan hierdoor niet zonder meer externe partijen inzage geven in de financiële en/of projectadministratie. Leverancier stelt in een dergelijk geval voor een accountantsverklaring te verstrekken. Kunt u hiermee instemmen?	Akkoord De kosten van een dergelijke accountantsverklaring komen alsdan voor rekening van Opdrachtnemer.
6	Contract	Bijlage F (concept-) Overeenkomst par 8.1	Vraag: Leverancier ziet deze bepaling graag wederkerig geformuleerd met een beperking in tijd namelijk tot 3 jaar na beëindiging van de overeenkomst. Bent u hiertoe bereid?	Niet akkoord Aanbestedende dienst is niettemin bereid de geheimhoudingsverplichting van Opdrachtnemer te beperken tot 5 jaar na beëindiging van de overeenkomst. Dit wordt aangepast in de definitieve versie van de Overeenkomst.

7	Contract	Bijlage F (concept-) Overeenkomst par 3.10	Vraag: Leverancier maakt onderdeel uit van een beursgenoteerde onderneming en kan hierdoor niet zonder meer externe partijen inzage geven in de financiële en/of projectadministratie en/of andere gegevens. Een dergelijke controle dient ruim van te voren te worden aangekondigd en dient te worden uitgevoerd door een door partijen gezamenlijk aan te wijzen onafhankelijke derde, die gebonden dient te zijn aan strikte geheimhouding, en op basis van een van te voren afgesproken omvang en/of inhoud van de inzage. Leverancier zal die gegevens en die informatie verschaffen die in redelijkheid van hem kunnen worden verlangd. De kosten van het accountantsonderzoek kunnen slechts voor rekening van leverancier komen indien het gaat om ernstige fouten in de facturen. Verder mag een dergelijke controle uitsluitend worden verzocht indien er gerede twijfels bestaan omtrent de juistheid van de factuur. Indien echter beursregels of interne bedrijfsbezwaren hiertoe aanleiding geven, dient leverancier de mogelijkheid te hebben de controle te weigeren. Leverancier kan in dat geval volstaan met het aanbieden van een accountantsverklaring. Kunt u hiermee instemmen?	Akkoord De kosten van een dergelijke accountantsverklaring komen alsdan voor rekening van Opdrachtnemer.
8	Contract	Bijlage F (concept-) Overeenkomst par 3.3	Vraag: Leverancier acht het redelijk dat er in het Inrichtings-, Transitie- en Implementatieplan een ingebrekestelling met een redelijke termijn wordt toegevoegd. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	Niet akkoord Niet valt in te zien waarom er in het Inrichtings-, Transitie- en Implementatieplan een ingebrekestelling met een redelijke termijn zou moeten worden toegevoegd, zoals vraagsteller verzoekt. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Zie artikel 14.5 van de Overeenkomst. Daarmee is tevens artikel 6:82 BW van toepassing, dat de door u bedoelde ingebrekestelling met redelijke termijn behelst. Dit wetsartikel geldt derhalve voor elk toerekenbaar tekortschieten van Opdrachtnemers, behoudens die gevallen waarin reeds sprake is van verzuim.
9	Contract	Inkoopvoorwaarden par 45.7	Vraag: Leverancier acht het niet redelijk dat indien u zich enerzijds beroept op ongedaanmaking met alle gevolgen van dien voor leverancier u anderzijds bedingt dat ongedaanmaking niet geldt voor de overdracht van intellectuele eigendomsrechten. Dit zou immers betekenen dat u zonder enige tegenprestatie intellectuele eigendomsrechten zou verwerven terwijl leverancier met lege handen staat c.q. schade blijft zitten. Leverancier verzoekt u met klem deze bepaling te verwijderen. Bent u daartoe bereid?	Niet akkoord Artikel 45.7 betreft de situatie waarin Opdrachtnemer het I.E.-recht heeft overgedragen aan Opdrachtgever. Er is dus geen sprake van een situatie waarin de I.E.-rechten zonder tegenprestatie van Opdrachtgever zouden zijn verworven.
10	Contract	Inkoopvoorwaarden par 45.6	Vraag: Bent u zich ervan bewust dat indien op de prestatie intellectuele eigendomsrechten van leverancier en/of derde partijen rusten, de licentievoorwaarden van leverancier en/of deze derde partijen van toepassing zullen zijn op de overeenkomst? Graag ziet leverancier deze bepaling overeenkomst aangepast. Vraag: Leverancier levert producten van derde partijen. Leverancier is van mening dat deze vrijwaring in beginsel alleen kan worden verstrekt door de eigenaar / fabrikant van de hardware en/of software. Bent u bereid deze bepaling te verwijderen? Vraag: Een dergelijke ruim geformuleerde ongelimiteerde vrijwaring voor aanspraken van derden is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico dat redelijkerwijs niet kan worden verwacht geaccepteerd te worden door een bedrijf met gezonde bedrijfsvoering. Leverancier verzoekt u dit lid te schrappen. Indien u niet akkoord gaat met het schrappen van de bepaling aangaande vrijwaring, verzoekt Leverancier de bedragen uit het artikel aangaande aansprakelijkheid in ieder geval van overeenkomstige toepassing te laten zijn. Een eventuele overeengekomen vrijwaring zal in mindering worden gebracht op de eventuele schadevergoeding terzake van hetzelfde gebeurtenis. Bent u hiertoe bereid? Vraag: Leverancier is van mening dat de keuzemogelijkheid bij leverancier dient te liggen. Bent u bereid deze bepaling aan te passen.	Vraag 10A: Akkoord. Aanbestedende dienst is zich bewust van hetgeen u stelt. Zie het antwoord op vraag 11. Vraag 10b: Niet akkoord. De Overeenkomst waarop de NFU-voorwaarden van toepassing zijn, is hier uitsluitend de Overeenkomst rechtsverhouding tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Ook indien Opdrachtnemer geen producten levert, maar uitsluitend diensten, dient hij Aanbestedende dienst te vrijwaren tegen (dreigende) aanspraken van derden ter zake van eventuele inbreuk(en) op intellectuele eigendomsrechten en/of op andere (vergelijkbare) rechten van die derden. Vraag 10c: niet akkoord Een vrijwaring tegen door derden geleden schade, is iets anders dan contractuele aansprakelijkheid jegens Opdrachtgever. Vraag 10d: niet akkoord In de praktijk zal deze keuze echter door Partijen in onderling overleg worden gemaakt. Partijen hebben rechtens immers de verplichting om elkaars schade over en weer in redelijkheid zoveel mogelijk te beperken.
11	Contract	Inkoopvoorwaarden par 45.5	Vraag: Leverancier levert producten van derde partijen en kan slechts licenties verstrekken op basis van de licentievoorwaarden van deze derde partijen. Dit is ook gebruikelijk in de branche. Kunt u hiermee instemmen	Akkoord Aanbestedende dienst zal een daartoe strekkende bepaling opnemen in de definitieve versie van de Overeenkomst.

12	Contract	Inkoopvoorwaarden par 45.2	Vraag: Leverancier is bereid indien dergelijke intellectuele eigendomsrechten ontstaan, zijn medewerking te verlenen bij de overdracht daarvan, maar geeft geen machtiging bij voorbaat af. Bent u bereid dit aan te passen? Vraag: Leverancier doet niet bij voorbaat afstand van zijn persoonlijkheidsrechten / persoonlijkheidsrechten van zijn werknemers maar maakt daarover - indien van toepassing - graag nadere afspraken. Bent u daartoe bereid? Tekstvoorbeeld: In afwijking op het bepaalde in artikel 45.1 van deze Inkoopvoorwaarden, berusten alle intellectuele eigendomsrechten en andere (vergelijkbare) rechten op een specifiek ten behoeve van UMC ontwikkelde ICT Prestatie met inbegrip van software en de broncode, de voor het gebruik en het onderhoud benodigde materialen en documentatie bij UMC. Indien nodig zal Leverancier zijn medewerking verlenen bij de overdracht van deze rechten.	Vraag 12A: niet akkoord Vraag 12B: niet akkoord Vraag 12C: niet akkoord
13	Contract	Inkoopvoorwaarden par 45.1	Vraag: Leverancier levert onder andere producten en/of software van derde partijen conform de (licentie)voorwaarden van deze derde partijen. Bent u zich ervan bewust dat deze (licentie)voorwaarden van toepassing zullen zijn op de overeenkomst en dat leverancier niet bij voorbaat kan instemmen met een licentie voor onbepaalde tijd die niet-exclusief en onherroepelijk is? Tekstvoorbeeld: Indien op de ICT Prestatie en/of op al hetgeen samenhangt met de ICT Prestatie intellectuele eigendomsrechten en/of andere (vergelijkbare) rechten bij Leverancier of derden rusten, zullen de licentievoorwaarden van Leverancier en/of deze derden van toepassing zullen zijn op de Overeenkomst. Vraag: Indien er sprake is van intellectuele eigendomsrechten van derde partijen kan leverancier geen escrow-overeenkomst met UMC aangaan, tenzij deze derde partijen daarmee kunnen instemmen. Onze ervaring is dat deze derde partijen in veel gevallen niet bereid zijn tot het aangaan van een escrow-overeenkomst. Bent u bereid dit deel van deze bepaling te verwijderen?	Deels akkoord Aanbestedende dienst is bereid in te stemmen met de volgende formulering: Indien op de ICT Prestatie en/of op al hetgeen samenhangt met de ICT Prestatie specifieke licentie-, onderhouds- en/of andere voorwaarden van derden van toepassing zijn, zullen deze licentie-, onderhouds- en/of andere voorwaarden tevens van toepassing zijn op de Overeenkomst en prevaleren boven hetgeen in de Overeenkomst is bepaald, doch louter voor zover het betreft door deze derden geleverde onderdelen van de ICT Prestatie. Dit zal worden opgenomen in de definitieve versie van de Overeenkomst.
14	Contract	Inkoopvoorwaarden par 44.4	Vraag: Leverancier ziet deze bepaling graag gewijzigd in: Onverminderd het bepaalde in artikel 8 van deze Inkoopvoorwaarden, geldt dat indien de ICT Prestatie bestaat uit hardware, het eigendom van die hardware op UMC overgaat na acceptatie door UMC in overeenstemming met het bepaalde in dit artikel en volledige betaling daarvan door UMC aan Leverancier. Bent u bereid dit aan te passen? Tekstvoorbeeld: Onverminderd het bepaalde in artikel 8 van deze Inkoopvoorwaarden, geldt dat indien de ICT Prestatie bestaat uit hardware, het eigendom van die hardware op UMC overgaat na acceptatie door UMC in overeenstemming met het bepaalde in dit artikel en volledige betaling daarvan door UMC aan Leverancier.	Niet akkoord
15	Contract	Inkoopvoorwaarden par 43.2	Vraag: Leverancier gaat ervan uit dat deze bepaling uitsluitend ziet op documentatie die is opgesteld door leverancier en niet door derden. Is deze aanname juist?	Uw aanname is juist.
16	Contract	Inkoopvoorwaarden par 43.1	Vraag: Leverancier gaat ervan uit dat indien de documentatie niet in het Nederlands beschikbaar is, de documentatie in het Engels kan worden aangeleverd. Is deze aanname juist?	Uw aanname is juist.
17	Contract	Inkoopvoorwaarden par 42.2	Tekstvoorbeeld: Leverancier wil graag dat de bewijslijst rust op UMC en stelt voor de zin "Indien Leverancier van mening is t/m ter zake op Leverancier" te vervangen door: "Indien Leverancier van mening is, dat UMC geen beroep kan doen op de garantiebepalingen, omdat een niet werkende functie of een niet werkend onderdeel niet behoort tot de gegarandeerde eigenschappen of omdat een gebrek te wijten zou zijn aan andere niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken, rust de bewijslast ter zake op UMC."	Niet akkoord
18	Contract	Inkoopvoorwaarden par 22.2	Vraag: Kan Leverancier een exemplaar van deze gedragsregels krijgen?	De door Opdrachtnemer in acht te nemen gedragsregels zijn reeds bijgevoegd bij de aanbestedingsdocumentatie (zie bijvoorbeeld Bijlage M en N van de Leidraad). Indien er tijdens de looptijd van de Overeenkomst nieuwe of gewijzigde gedrags- en/of andere regels worden ingevoerd, zal Aanbestedende dienst Opdrachtnemer daarvan tijdig op de hoogte stellen.
19	Contract	Inkoopvoorwaarden par 20.7	Tekstvoorbeeld: In geval van overeenkomsten voor onbepaalde tijd is ieder der Partijen te allen tijde bevoegd om de Overeenkomst tussentijds op te zeggen, zonder opgave van redenen, mits daarbij een opzegtermijn van tenminste drie maanden in acht wordt genomen. Ieder der Partijen is ten gevolge van een dergelijke opzegging niet schadelijch jegens de andere Partij.	Niet akkoord

20	Contract	Inkoopvoorwaarden par 20.5	Tekstvoorstel: Leverancier wil graag 'ontbinden' vervangen door 'opzeggen'.	Niet akkoord
21	Contract	Inkoopvoorwaarden par 20.2	Vraag: Leverancier begrijpt het belang van deze bepaling maar acht deze boete veel te fors en stelt voor deze boete te beperken tot maximaal € 10.000,- per overtreding. Bent u bereid dit aan te passen? Vraag: Daarnaast stelt leverancier voor de boete aan te merken als een gefixeerde schadevergoeding. Bent u bereid dit aan te passen? Vraag: Leverancier verzoekt u op te nemen dat een eventueel op te leggen boete in mindering wordt gebracht op een eventuele schadevergoeding. Bent u hiertoe bereid?	Deels akkoord Aanbestedende dienst is bereid de boete te beperken tot maximaal EUR 10.000,-, alsmede een op te leggen boete in mindering te brengen op een eventuele schadevergoeding. Dit zal worden aangepast in de definitieve Overeenkomst.
22	Contract	Inkoopvoorwaarden par 20.1	Vraag: Leverancier ziet aan deze bepaling graag toegevoegd dat indien u de ontbinding van de overeenkomst inroept de reeds door leverancier uitgevoerde werkzaamheden, verrichte leveringen en diensten worden afgerekend naar de stand van het werk op het moment van ontbinding. Bent u hiertoe bereid Tekstvoorstel: Leverancier wil graag toegevoegd hebben: "Indien UMC op het moment van de ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Bedragen die Leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar."	Akkoord Dit zal worden aangepast in de definitieve Overeenkomst.
23	Contract	Inkoopvoorwaarden par 19.7	Vraag: Het is leverancier niet toegestaan een bewijs van betaling te verstrekken. Leverancier zal zijn makelaar vragen een bewijs van verzekering door middel van een certificaat te verstrekken. Wij gaan er vanuit dat wij hiermee kunnen volstaan. Tekstvoorstel: Op verzoek van UMC zal Leverancier een certificaat van verzekering verstrekken.	Akkoord Dit zal worden aangepast in de definitieve Overeenkomst.
24	Contract	Inkoopvoorwaarden par 19.6	Niet akkoord. Artikel verwijderen	Niet akkoord
25	Contract	Inkoopvoorwaarden par 19.5	Vraag: Een dergelijke ruim geformuleerde ongelimiteerde vrijwaring voor aanspraken van derden is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico dat redelijkerwijs niet kan worden verwacht geaccepteerd te worden door een bedrijf met gezonde bedrijfsvoering. Leverancier verzoekt u dit lid te schrappen. Indien u niet akkoord gaat met het schrappen van de bepaling aangaande vrijwaring, verzoekt Leverancier de bedragen uit het artikel aangaande aansprakelijkheid in ieder geval van overeenkomstige toepassing te laten zijn. Een eventuele overeengekomen vrijwaring zal in mindering worden gebracht op de eventuele schadevergoeding terzake van dezelfde gebeurtenis. Bent u hiertoe bereid? Vraag: Leverancier stelt voor de zinsnede: '...en zal op eerste verzoek van UMC een schikking treffen met die derden, dan wel zich in rechte, in plaats van of gezamenlijk met UMC –een en ander ter beoordeling en goedkeuring door UMC-verweren tegen aanspraken als hiervoor bedoeld' te verwijderen aangezien leverancier zelf beslist of hij al dan niet bereid is tot het treffen van een schikking en daarnaast is het leverancier niet toegestaan beslissingen te nemen die de belangen van de verzekeraar zouden kunnen schaden. Bent u hiertoe bereid? Tekstvoorstel toevoegen: Voornoemde vrijwaring ziet uitsluitend op door Leverancier geleverde goederen, verrichte werkzaamheden en/of verleende diensten en tot maximaal de bedragen genoemd in artikel 19.1 en 19.2 inzake de beperking van de aansprakelijkheid voor schade. Verwijderen: '... en zal op eerste verzoek van UMC een schikking treffen met die derden, dan wel zich in rechte, in plaats van of gezamenlijk met UMC –een en ander ter beoordeling en goedkeuring door UMC-verweren tegen aanspraken als hiervoor bedoeld'.	Niet akkoord

26	Contract	Inkoopvoorwaarden par 19.2	Vraag: Het is leverancier niet toegestaan onbeperkte aansprakelijkheid voor schade te aanvaarden. Leverancier stelt dan ook voor haar aansprakelijkheid wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde te beperken tot vergoeding van de directe schade en tot maximaal het bedrag van de voor deze overeenkomst bedongen prijs, doch maximaal € 500.000, =. Deze aansprakelijkheidsbeperking is tevens van toepassing op eventueel overeengekomen garantie- en/of vrijwaringsverplichtingen. De aansprakelijkheid van leverancier voor materiële schade, schade door dood of lichamelijk letsel dient te zijn beperkt tot maximaal € 1.000.000,= De aansprakelijkheid van leverancier voor gevolgschade en/of indirecte schade dient te worden uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie. Bent u bereid hiermee in te stemmen? Vraag: Het is leverancier niet toegestaan onbeperkte aansprakelijkheid voor schade te aanvaarden. Bent u bereid om de gevallen onder a, c en d ook onder de beperking van aansprakelijkheid te laten vallen. Tekstvoorbeeld: Leverancier is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die door UMC of door derden wordt geleden als gevolg van een Gebrek (waaronder, doch niet beperkt tot de veiligheid en werking) in zijn Prestatie of uit enige andere hoofde tot maximaal het bedrag van de voor deze Overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Deze aansprakelijkheidsbeperking is tevens van toepassing op eventueel overeengekomen garantie- en/of vrijwaringsverplichtingen. De totale aansprakelijkheid van Leverancier voor directe schade uit welke hoofde dan ook zal nimmer meer bedragen dan € 500.000,= (zegge: vijfhonderdduizend euro). De aansprakelijkheid van Leverancier voor materiële schade, schade door dood of lichamelijk letsel is beperkt tot maximaal € 1.000.000,= (zegge: één miljoen euro). De aansprakelijkheid van Leverancier voor gevolgschade, indirecte schade, gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van opdrachtgever, schade verbandhoudende met het gebruik van door opdrachtgever aan Leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door opdrachtgever aan Leverancier voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. De aansprakelijkheid van Leverancier wegens verminking, vernietiging en/of verlies van gegevens en/of documenten en eventueel daarmee verband houdende schade is eveneens uitgesloten. De hiervoor genoemde beperking van de aansprakelijkheid komt te vervallen indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Leverancier.	Niet akkoord
27	Contract	Inkoopvoorwaarden par 19.1	Vraag: Het is leverancier niet toegestaan onbeperkte aansprakelijkheid voor schade te aanvaarden. Leverancier stelt dan ook voor haar aansprakelijkheid wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde te beperken tot vergoeding van de directe schade en tot maximaal het bedrag van de voor deze overeenkomst bedongen prijs, doch maximaal € 500.000, =. Deze aansprakelijkheidsbeperking is tevens van toepassing op eventueel overeengekomen garantie- en/of vrijwaringsverplichtingen. De aansprakelijkheid van leverancier voor materiële schade, schade door dood of lichamelijk letsel dient te zijn beperkt tot maximaal € 1.000.000,= De aansprakelijkheid van leverancier voor gevolgschade en/of indirecte schade dient te worden uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie. Bent u bereid hiermee in te stemmen? Tekstvoorbeeld: Leverancier is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die door UMC of door derden wordt geleden als gevolg van een Gebrek (waaronder, doch niet beperkt tot de veiligheid en werking) in zijn Prestatie of uit enige andere hoofde tot maximaal het bedrag van de voor deze Overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Deze aansprakelijkheidsbeperking is tevens van toepassing op eventueel overeengekomen garantie- en/of vrijwaringsverplichtingen. De totale aansprakelijkheid van Leverancier voor directe schade uit welke hoofde dan ook zal nimmer meer bedragen dan € 500.000,= (zegge: vijfhonderdduizend euro). De aansprakelijkheid van Leverancier voor materiële schade, schade door dood of lichamelijk letsel is beperkt tot maximaal € 1.000.000,= (zegge: één miljoen euro). De aansprakelijkheid van Leverancier voor gevolgschade, indirecte schade, gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van opdrachtgever, schade verbandhoudende met het gebruik van door opdrachtgever aan Leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door opdrachtgever aan Leverancier voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. De aansprakelijkheid van Leverancier wegens verminking, vernietiging en/of verlies van gegevens en/of documenten en eventueel daarmee verband houdende schade is eveneens uitgesloten. De hiervoor genoemde beperking van de aansprakelijkheid komt te vervallen indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Leverancier.	Niet akkoord
28	Contract	Inkoopvoorwaarden par 17.5	Vraag: Leverancier is van mening dat de keuzemogelijkheid bij leverancier dient te liggen. Bent u bereid deze bepaling aan te passen.	Niet akkoord

29	Contract	Inkoopvoorwaarden par 17.4	Vraag: Leverancier is bereid indien dergelijke intellectuele eigendomsrechten ontstaan, zijn medewerking te verlenen bij de overdracht daarvan, maar geeft geen machtiging bij voorbaat af. Bent u bereid dit aan te passen? Vraag: Leverancier doet niet bij voorbaat afstand van zijn persoonlijkheidsrechten / persoonlijkheidsrechten van zijn werknemers maar maakt daarover - indien van toepassing - graag nadere afspraken. Bent u daartoe bereid? Tekstvoorbeeld: Leverancier verstrekt niet dergelijke machtigingen en stelt voor om de zin "Voor zover voor de overdracht t/m voorwaarden te kunnen stellen" te verwijderen. Tekstvoorbeeld: Leverancier doet geen afstand van haar wettelijke rechten en stelt voor de zinnen "Leverancier doet hierbij t/m hen toekomende persoonlijkheidsrechten, in de mate waarin de toepasselijke regelgeving zodanige afstand toelaat" te verwijderen.	Niet akkoord
30	Contract	Inkoopvoorwaarden par 17.3	Vraag: Bent u zich ervan bewust dat indien op de prestatie intellectuele eigendomsrechten van leverancier en/of derde partijen rusten, de licentievoorwaarden van leverancier en/of deze derde partijen van toepassing zullen zijn op de overeenkomst? Graag ziet leverancier deze bepaling overeenkomst aangepast. Vraag: Leverancier levert producten van derde partijen. Leverancier is van mening dat deze vrijwaring in beginsel alleen kan worden verstrekt door de eigenaar / fabrikant van de hardware en/of software. Bent u bereid deze bepaling te verwijderen? Vraag: Een dergelijke ruim geformuleerde ongelimiteerde vrijwaring voor aanspraken van derden is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico dat redelijkerwijs niet kan worden verwacht geaccepteerd te worden door een bedrijf met gezonde bedrijfsvoering. Leverancier verzoekt u dit lid te schrappen. Indien u niet akkoord gaat met het schrappen van de bepaling aangaande vrijwaring, verzoekt Leverancier de bedragen uit het artikel aangaande aansprakelijkheid in ieder geval van overeenkomstige toepassing te laten zijn. Een eventuele overeengekomen vrijwaring zal in mindering worden gebracht op de eventuele schadevergoeding terzake van dezelfde gebeurtenis. Bent u hiertoe bereid? Tekstvoorbeeld: Leverancier wil graag het volgende toegevoegd hebben: "De bedragen uit het artikel aangaande aansprakelijkheid zijn van overeenkomstige toepassing op de vrijwaring."	Zie de beantwoording van vraag 10.
31	Contract	Inkoopvoorwaarden par 17.2	Vraag: Bent u zich ervan bewust dat indien op de prestatie intellectuele eigendomsrechten van leverancier en/of derde partijen rusten, de licentievoorwaarden van leverancier en/of deze derde partijen van toepassing zullen zijn op de overeenkomst? Graag ziet leverancier deze bepaling overeenkomst aangepast. Vraag: Leverancier levert producten van derde partijen. Leverancier is van mening dat deze vrijwaring in beginsel alleen kan worden verstrekt door de eigenaar / fabrikant van de hardware en/of software. Bent u bereid deze bepaling te verwijderen? Vraag: Een dergelijke ruim geformuleerde ongelimiteerde vrijwaring voor aanspraken van derden is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico dat redelijkerwijs niet kan worden verwacht geaccepteerd te worden door een bedrijf met gezonde bedrijfsvoering. Leverancier verzoekt u dit lid te schrappen. Indien u niet akkoord gaat met het schrappen van de bepaling aangaande vrijwaring, verzoekt Leverancier de bedragen uit het artikel aangaande aansprakelijkheid in ieder geval van overeenkomstige toepassing te laten zijn. Een eventuele overeengekomen vrijwaring zal in mindering worden gebracht op de eventuele schadevergoeding terzake van dezelfde gebeurtenis. Bent u hiertoe bereid? Tekstvoorbeeld: Leverancier wil graag het volgende toegevoegd hebben: "De bedragen uit het artikel aangaande aansprakelijkheid zijn van overeenkomstige toepassing op de vrijwaring."	Zie de beantwoording van vraag 10.

32	Contract	Inkoopvoorwaarden par 17.2	Niet akkoord. Indien het gaat om licenties zijn de licentievoorwaarden van derde partijen van toepassing. zit de licentie al in de prijs verdisconteerd? Vraag: Leverancier levert onder andere hardware en/of software van derde partijen. Leverancier kan geen intellectuele eigendomsrechten overdragen die hem niet toebehoren. Uitsluitend indien sprake is van intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van specifiek voor de opdrachtgever ontwikkelde programmatuur, databestanden, etc. zullen partijen over de eventuele overdracht daarvan nadere schriftelijke afspraken maken. Bent u daartoe bereid? Vraag: Leverancier levert onder andere producten en/of software van derde partijen conform de (licentie)voorwaarden van deze derde partijen. Bent u zich ervan bewust dat deze (licentie)voorwaarden van toepassing zullen zijn op de overeenkomst en dat leverancier niet bij voorbaat kan instemmen met een licentie voor onbepaalde tijd die niet-exclusief en onherroepelijk is? Tekstvoorbeeld: Indien op de Prestatie en/of op al hetgeen samenhangt met de Prestatie intellectuele eigendomsrechten en/of andere (vergelijkbare) rechten bij Leverancier of derden rusten, zullen de licentievoorwaarden van Leverancier en/of deze derden van toepassing zullen zijn op de Overeenkomst.	Zie de beantwoording van vraag 10.
33	Contract	Inkoopvoorwaarden par 16.5	Vraag: Een dergelijke ruim geformuleerde ongelimiteerde vrijwaring voor aanspraken van derden is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico dat redelijkerwijs niet kan worden verwacht geaccepteerd te worden door een bedrijf met gezonde bedrijfsvoering. 1) Leverancier verzoekt u dit lid te schrappen. 2) Indien u niet akkoord gaat met het schrappen van de bepaling aangaande vrijwaring, verzoekt Leverancier de bedragen uit het artikel aangaande aansprakelijkheid in ieder geval van overeenkomstige toepassing te laten zijn. Een eventuele overeengekomen vrijwaring zal in mindering worden gebracht op de eventuele schadevergoeding terzake van dezelfde gebeurtenis. Bent u hiertoe bereid? Tekstvoorbeeld: Leverancier wil graag het volgende toegevoegd hebben: "De bedragen uit het artikel aangaande aansprakelijkheid zijn van overeenkomstige toepassing op de vrijwaring."	Niet akkoord
34	Contract	Bijlage J - verwerkersovereenkomst par 16.4	Tekstvoorbeeld: Leverancier wil graag toegevoegd zien dat de auditor gezamenlijk wordt gekozen en dat de auditor zich moet houden aan geheimhouding	Niet akkoord De Verwerkersovereenkomst kent geen artikel 16.4
35	Contract	Inkoopvoorwaarden par 16.3	Dit is een stevige boete die op meerdere verplichtingen ziet. Probeer deze naar beneden bij te stellen Vraag: Leverancier begrijpt het belang van deze bepaling maar acht deze boete erg fors en stelt voor deze boete te beperken tot maximaal € 10.000,- per overtreding. Bent u bereid dit aan te passen? Vraag: Daarnaast stelt leverancier voor de boete aan te merken als een gefixeerde schadevergoeding. Bent u bereid dit aan te passen? Vraag: Leverancier stelt voor om toe te voegen dat eventueel verbeurde boetes in mindering worden gebracht op de schadevergoeding. Bent u hiertoe bereid? Vraag: Leverancier ziet graag een termijn verbonden van bijvoorbeeld 5 jaar aan de geheimhoudingsverplichting mede gelet op de boetebepaling. Bent u hiertoe bereid? Tekstvoorbeeld: In geval van overtreding door Leverancier van zijn verplichtingen uit hoofde van dit artikel verbeurt Leverancier, na aanmaning of ingebrekestelling, een onmiddellijke opeisbare niet voor verrekening vatbare boete van EUR 10.000,-- per gebeurtenis aan UMC. Tekstvoorbeeld: De in artikel 16 genoemde geheimhoudingsverplichting geldt gedurende de looptijd van de Overeenkomst almede gedurende een periode van 5 jaar na het einde van de Overeenkomst.	Deels akkoord. Aanbestedende dienst is bereid de boete te verlagen naar EUR 10.000,- per overtreding, alsmede de termijn van de geheimhoudingsverplichting te beperken tot 5 jaar. Zie ook de beantwoording van vragen 6 en 21. Een en ander zal worden opgenomen in de definitieve Overeenkomst.
36	Contract	Inkoopvoorwaarden par 16.1	Tekstvoorbeeld: Leverancier wil dit artikel graag wederkerig maken. Vraag: Leverancier verstrekt ook vertrouwelijke informatie aan u. Bent u bereid deze bepaling wederkerig te formuleren?	Niet akkoord.

37	Contract	Inkoopvoorwaarden par 13.7	Ontbinding heeft juridisch verstreckende gevolgen. Vraag: Leverancier ziet aan deze bepaling graag toegevoegd dat indien u de ontbinding van de overeenkomst inroept de reeds door leverancier uitgevoerde werkzaamheden, verrichte leveringen en diensten worden afgerekend naar de stand van het werk op het moment van ontbinding. Bent u hiertoe bereid? Tekstvoorstel: Toevoegen: Indien UMC op het moment van de ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Bedragen die Leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.	Zie het antwoord op vraag 22
38	Contract	Inkoopvoorwaarden par 13.2	Vraag: Leverancier acht het redelijk dat het hier slechts gaat om de eigen locatie van leverancier en niet om locaties van derde partijen. Daar heeft leverancier immers geen zeggenschap over. Bent u bereid dit aan te passen? Tekstvoorstel: Leverancier verleent hiertoe toegang tot de eigen locaties waar de Prestaties worden geproduceerd of zijn opgeslagen en verleent medewerking aan de gewenste keuringen, controles en beproevingen en verstrekt voor zijn rekening de benodigde documentatie en inlichtingen.	Niet akkoord Indien Opdrachtnemer zijn werkzaamheden verricht op de locatie van een derde, is Opdrachtnemer ervoor verantwoordelijk dat toegang tot die locatie wordt verleend.
39	Contract	Inkoopvoorwaarden par 12.2	Vraag: Leverancier ziet graag toegevoegd: ..., uitsluitend ten behoeve van de eigen organisatie en voor zover rechten van derden zich daar niet tegen verzetten. Indien wijzigingen door UMC worden aangebracht, gebeurt dit voor eigen rekening en risico van UMC. Bent u hiertoe bereid?	Niet akkoord
40	Contract	Inkoopvoorwaarden par 10.6	Wij willen niet meewerken aan een dergelijk ruim geformuleerde bepaling betreffende verrekening. Vraag: Leverancier acht het redelijk dat u van de mogelijkheid tot verrekening pas gebruik maakt indien voldaan is aan de vereisten van artikel 6:127 BW en leverancier de verschuldigdheid alsmede de omvang van het te verrekenen bedrag schriftelijk heeft erkend. Bent u hiertoe bereid? Tekstvoorstel: UMC is gerechtigd om bedragen die zij uit enigerlei hoofde van Leverancier opeisbaar te vorderen heeft, te verrekenen met de bedragen die zij aan Leverancier verschuldigd is onder de voorwaarden dat voldaan is aan de vereisten van artikel 6:127 BW en Leverancier de verschuldigdheid alsmede de omvang van de te verrekenen bedragen schriftelijk heeft erkend.	Niet akkoord.
41	Contract	Inkoopvoorwaarden par 10.4	Vraag: Nakoming van de verplichtingen van leverancier is reeds gegarandeerd door het feit dat een zogenaamde 403-verklaring is gedeponeerd bij het Handelsregister. Mag hiermee worden volstaan in plaats van met het stellen van een bankgarantie? Artikel vervangen door: Leverancier zal op eerste verzoek de door UMC gewenste zakelijke zekerheid verstrekken in de vorm van een 403-verklaring.	Niet akkoord
42	Contract	Inkoopvoorwaarden par 8.4	Tekstvoorstel: Leverancier stelt voor het artikel te vervangen door: "Indien UMC een Prestatie al dan niet met toebehoren inruilt / retourneert, gaat het risico van deze Prestatie over op Leverancier op het moment dat de Prestatie is geleverd aan Leverancier."	Niet akkoord
43	Contract	Inkoopvoorwaarden par 8.1	Tekstvoorstel: Leverancier ziet dit artikel graag gewijzigd in: "Het risico van de Prestatie, alsmede onderdelen van de Prestatie gaat over naar UMC bij levering. De eigendom van de Prestatie, alsmede onderdelen van de Prestatie, gaan over naar UMC na volledige betaling daarvan door UMC aan Leverancier."	Niet akkoord

44	Contract	Inkoopvoorwaarden par 6.3	Vraag: Leverancier acht het redelijk dat hij eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen? Tekstvoorstel: Leverancier wil de tekst graag veranderd hebben in: "Het afleveringstijdstip en de afleveringstermijn, respectievelijk de uiterste datum waarop de Prestatie moet zijn verricht, zijn geen fatale termijnen. Bij niet tijdige levering komt leverancier eerst in verzuim nadat UMC hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld waarbij aan Leverancier een redelijke termijn wordt gesteld voor nakoming en leverancier deze termijn ongebruikt heeft laten verstrijken. Indien Leverancier verwacht dat de levering niet tijdig overeenkomstig de afspraken kan geschieden, dient hij de inkoopafdeling van UMC daarvan onverwijld schriftelijk in kennis te stellen onder vermelding van de omstandigheden die hiertoe aanleiding geven en doet hij onmiddellijk een voorstel voor het nemen van overbruggingsmaatregelen. Leverancier is slechts gerechtigd een alternatieve Prestatie te leveren nadat UMC hiertoe schriftelijk haar toestemming heeft gegeven."	Akkoord
45	Contract	Inkoopvoorwaarden par 4.2	Tekstvoorstel: Leverancier is van mening dat ontbinden in dit geval een te zwaar rechtsmiddel is en stelt voor om ontbinden en ontbinding te vervangen door 'opzeggen' en 'opzeg Dit is altijd punt van discussie, want wat was voorzienbaar?	Niet akkoord
46	Contract	Inkoopvoorwaarden par 1.F	Tekstvoorstel: Graag "of mondelinge" verwijderen	Niet akkoord
47	Inhoud	PvE par 1.8.1	contradictie: lifecycle wordt in de SLA over 3 maanden genomen en niet per maand- Welke is juist?	Antwoord Uw constatering is juist. Voor lifecycle management is een periode van 3 maanden van toepassing. Voor de overige items in PvE par 1.8.1 blijft de genoemde periode van 1 maand van kracht.
48	Inhoud	PvE par 1.6.3.10	Wat wordt bedoeld met dataverlies?	Antwoord Alle gegevens m.b.t de inrichting van het platform tot aan dat moment en ook alle registratiegegevens zoals CDR's.
49	Inhoud	PvE par 1.6.1	Terminologie: helpdesk-servicedesk-incidentdesk? Betekenen deze 3 allemaal het zelfde?	Antwoord In PvE spreken we van een incidentdesk en een servicedesk. Opdrachtgever ziet incident- en serviceprocessen als verschillende processen waaraan verschillende eisen worden gesteld. Als Leverancier deze processen binnen 1 interne organisatorische inheid inricht is dit voor Opdrachtgever geen bezwaar, zolang maar aan de gestelde eisen voldaan wordt. Aanbestedende dienst heeft het SLA aangepast op deze terminologie (helpdesk vervangen door incidentdesk OF servicedesk).
50	Inhoud	PvE par 1.3.3	uitgevoerde en uit te voeren audits; Ik lees verder niets over audits in de SLA- Wat wordt hier verstaan onder audit? Wat wordt geaudit?	Antwoord: Het onderwerp "Audits" is opgenomen in artikel 10 van de concept-Overeenkomst, waarnaar wij u korthedshalve verwijzen.
51	Inhoud	Offerteleidraad Bijlage E	In bijlage E geeft u het volgende aan: "Inschrijver wordt gevraagd in maximaal 5000 woorden en maximaal 4 pagina's met afbeeldingen". Om 5000 woorden op 1 pagina kwijt te kunnen moet het lettertype heel klein gehouden worden, wat de leesbaarheid niet ten goede komt. Kunt u toelichten hoe u de aantallen pagina's ziet in verhouding tot de 5000 woorden?	Aanbestedende dienst heeft bedoeld te zeggen, dat het aantal pagina's vrij is. Slechts voor de afbeeldingen geldt een maximum van 4 pagina's. Indien u afbeeldingen toevoegt, dienen deze uiteraard leesbaar te zijn.
52	Inhoud	Offerteleidraad par 5.2.2	In geval dat Inschrijver de zittende dienstverlener is, kan zij Erasmus MC dan als referent gebruiken?	Dat is toegestaan.

53	Contract	Bijlage J - verwerkersovereenkomst par 10.8	Leverancier maakt onderdeel uit van een beursgenoteerde onderneming en zal deze informatie niet mogen verstrekken aangezien sprake is koersgevoelige informatie. Bent u bereid deze bepaling te verwijderen?	Aanbestedende dienst verwacht, gezien de uitgevraagde dienstverlening welke primair niet gericht is op het verwerken van persoonsgegevens in opdracht van aanbestedende dienst, dat ten behoeve van de onderhavige Overeenkomst geen Verwerkersovereenkomst behoeft te worden aangegaan. Aanbestedende dienst zal daarom vooralsnog geen Verwerkersovereenkomst met Opdrachtnemer aangaan. De eerder op Tenderend gepubliceerde Verwerkersovereenkomst vervalt daarom als onderdeel van deze aanbestedingsprocedure. Mocht tijdens de looptijd van de Overeenkomst echter blijken dat een Verwerkersovereenkomst alsnog noodzakelijk is, behoudt aanbestedende dienst zich het recht voor deze alsnog met Opdrachtnemer af te sluiten, en wel op basis van het alsdan actuele BOZ model. Door Inschrijving verklaart Inschrijver zich op voorhand bereid op basis van dit model een Verwerkersovereenkomst met aanbestedende dienst te sluiten. Teneinde de vertrouwelijkheid van eventuele persoonsgegevens te waarborgen, zal aanbestedende dienst de volgende aanvulling op artikel 8 van de Overeenkomst opnemen: "Opdrachtnemer is zich ervan bewust dat hij in het kader van de Diensten in aanraking kan komen met gegevens die herleidbaar zijn tot natuurlijke personen. Opdrachtnemer verklaart deze gegevens niet te zullen kopiëren, te vermenigvuldigen, op te slaan, te manipuleren, te verzamelen, te bewerken, te wijzigen, door te zenden, te verspreiden, te wissen, te vernietigen of op enig andere wijze te gebruiken."
54	Contract	Bijlage J - verwerkersovereenkomst par 10.5	Is die eventuele derde partij dan Verwerker namens Verwerkingsverantwoordelijke of Sub-verwerker van Verwerker?	Zie het antwoord op vraag 53.
55	Contract	Bijlage J - verwerkersovereenkomst par 9.3	Leverancier is van mening dat het moet gaan om een 'substantiële toerekenbare' tekortkoming. Bent u bereid dit aan te passen?	Zie het antwoord op vraag 53.
56	Contract	Bijlage J - verwerkersovereenkomst par 8.4	Leverancier ziet deze bepaling graag vervangen door: 'Partijen kunnen jegens elkaar geen beroep doen op een aansprakelijkheidsbeperking, die is opgenomen in de Overeenkomst en/of in deze Verwerkersovereenkomst, ten aanzien van een door de andere Partij ingestelde verhaalsactie op grond van artikel 82 lid 5 Avg. Iedere Partij is verplicht de andere Partij zonder onnodige vertraging op de hoogte te stellen van een (mogelijke) aansprakelijkstelling. Iedere Partij is in redelijkheid verplicht de andere Partij informatie te verstrekken en/of ondersteuning te verlenen ten behoeve van het voeren van verweer tegen een (mogelijke) aansprakelijkstelling. De Partij die informatie verstrekt en/of ondersteuning verleent, is gerechtigd om eventuele redelijke kosten dienaangaande in rekening te brengen bij de andere Partij. Een (mogelijke) aansprakelijkheidstelling kan in geen geval worden verhaald, zolang hiertegen gewone rechtsmiddelen openstaan. Verwerkingsverantwoordelijke is in redelijkheid gehouden deze rechtsmiddelen aan te wenden.' Bent u hiertoe bereid?	Zie het antwoord op vraag 53.
57	Contract	Bijlage J - verwerkersovereenkomst par 8.3	Leverancier ziet aan dit artikel graag toegevoegd 'De bepalingen inzake de beperking van aansprakelijkheid voor schade in de Overeenkomst en/of in deze Verwerkersovereenkomst zijn van overeenkomstige toepassing op deze vrijwaring.' Bent u hiertoe bereid?	Zie het antwoord op vraag 53.
58	Contract	Bijlage J - verwerkersovereenkomst par 8.2 sub a en b	Leverancier ziet aan sub a en b graag toegevoegd 'De hiermee verband houdende aansprakelijkheid voor schade is echter in hoogte beperkt tot een bedrag van € 250.000,- per jaar. bent u bereid dit toe te voegen?	Zie het antwoord op vraag 53.

59	Contract	Bijlage J - verwerkersovereenkomst par 8.2 sub a en b	Leverancier stelt de volgende tekst voor: De totale aansprakelijkheid van Verwerker wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst of uit enige andere hoofde, waaronder nadrukkelijk begrepen eventuele garantie- en/of vrijwaringsverplichtingen, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het netto factuurbedrag corresponderende met de door Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke gezonden c.q. te zenden factuur met betrekking tot de verrichte werkzaamheden waarmee de betreffende aansprakelijkheid verband houdt c.q. waaruit de betreffende aansprakelijkheid voortvloeit. Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de Overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Verwerker voor directe schade uit welke hoofde dan ook meer bedragen dan € 500.000,= (vijfhonderdduizend Euro). De aansprakelijkheid van Verwerker voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie en schade verband houdende met de inschakeling van door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker voorgeschreven toeleveranciers en/of derde-leveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Verwerker wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten en eventueel daarmee verband houdende schade. De hiervoor bepaalde beperkingen van aansprakelijkheid voor schade gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Verwerker.	Zie het antwoord op vraag 53.
60	Contract	Bijlage J - verwerkersovereenkomst par 6.4	Leverancier ziet graag aan dit artikel toegevoegd 'voor zover dat in redelijkheid van Verwerker kan worden verwacht'. Bent u daartoe bereid?	Zie het antwoord op vraag 53.
61	Contract	Bijlage J - verwerkersovereenkomst par 6.3	Leverancier ziet graag aan dit artikel toegevoegd 'voor zover dat in redelijkheid van Verwerker kan worden verwacht'. Bent u daartoe bereid?	Zie het antwoord op vraag 53.
62	Contract	Bijlage J - verwerkersovereenkomst par 6.3	Leverancier ziet graag aan dit artikel toegevoegd 'voor zover dat in redelijkheid van Verwerker kan worden verwacht'. Bent u daartoe bereid?	Zie het antwoord op vraag 53.
63	Contract	Bijlage J - verwerkersovereenkomst par 6.1	Leverancier ziet graag aan dit artikel toegevoegd 'voor zover dat in redelijkheid van Verwerker kan worden verwacht'. Bent u daartoe bereid?	Zie het antwoord op vraag 53.
64	Contract	Bijlage J - verwerkersovereenkomst par 5.5	Leverancier stelt voor de woorden 'voorzien van een afschrift van' te vervangen door 'inzage verstrekken in'. Bent u hiertoe bereid?	Zie het antwoord op vraag 53.
65	Contract	Bijlage J - verwerkersovereenkomst par 5.5	Leverancier ziet graag dat het woord 'onmiddellijke' wordt vervangen door 'zo spoedig mogelijke'. Bent u daartoe bereid?	Zie het antwoord op vraag 53.
66	Contract	Bijlage J - verwerkersovereenkomst par 5.4	Leverancier ziet graag aan dit artikel toegevoegd 'voor zover dat in redelijkheid van Verwerker kan worden verwacht'. Bent u daartoe bereid?	Zie het antwoord op vraag 53.
67	Contract	Bijlage J - verwerkersovereenkomst par 5.2	Leverancier ziet graag achter het woord 'informatie' de zinsnede 'voor zover dat in redelijkheid van Verwerker kan worden verwacht' toegevoegd. Bent u hiertoe bereid?	Zie het antwoord op vraag 53.
68	Contract	Bijlage J - verwerkersovereenkomst par 5.2	Leverancier ziet graag dat het woord 'onmiddellijk' wordt vervangen door 'zo spoedig mogelijk'. Bent u daartoe bereid?	Zie het antwoord op vraag 53.
69	Contract	Bijlage J - verwerkersovereenkomst par 4.7	Leverancier ziet graag aan deze bepaling toegevoegd: 'Partijen zullen met elkaar in overleg treden over de verdeling van de met de aanpassing samenhangende kosten'. Bent u hiertoe bereid?	Zie het antwoord op vraag 53.
70	Contract	Bijlage J - verwerkersovereenkomst par 4.6	Leverancier ziet graag aan deze bepaling toegevoegd: 'Partijen zullen met elkaar in overleg treden over de verdeling van de met de aanpassing samenhangende kosten'. Bent u hiertoe bereid?	Zie het antwoord op vraag 53.

71	Contract	Bijlage J - verwerkersovereenkomst par 4.6	Is de aanname van leverancier juist dat indien leverancier een certificaat als bedoeld in artikel 4.5 kan overleggen, de jaarlijkse audit beschreven in dit artikel achterwege kan blijven?	Zie het antwoord op vraag 53.
72	Contract	Bijlage J - verwerkersovereenkomst par 3.8	Alle medewerkers van leverancier hebben een geheimhoudingsbepaling in hun arbeidsovereenkomst. Mag leverancier ervan uitgaan dat hiermee wordt voldaan aan dit artikel? Zo ja, dan zal leverancier op verzoek inzage verstrekken in het betreffende geheimhoudingsbeding maar niet in de arbeidsovereenkomst zelf gelet op de privacy van de medewerkers.	Zie het antwoord op vraag 53.
73	Contract	Bijlage J - verwerkersovereenkomst par. 3.5	Leverancier stelt voor de woorden 'een kopie van' te vervangen door 'inzage in'. Bent u hiertoe bereid?	Zie het antwoord op vraag 53.
74	Contract	Bijlage J - verwerkersovereenkomst par 3.6	Leverancier is van mening dat hij niet primair diegene is die voor doelmatigheid en rechtmatigheid in moet staan. Dat is de Verwerkingsverantwoordelijke. Kunt u dit bevestigen?	Zie het antwoord op vraag 53.
75	Contract	Bijlage J - verwerkersovereenkomst par 3.5	Leverancier voorziet niet in individuele dossiers noch in specifieke registratie/de-registratiemogelijkheden voor individuele gevallen. Naar inzicht van de leverancier is dat voor de gevraagde dienstverlening ook niet van toepassing. Kunt u dit bevestigen?	Zie het antwoord op vraag 53.
76	Contract	Bijlage J - verwerkersovereenkomst par 3.5	Daarnaast ziet leverancier graag toegevoegd dat de inzage in het register beperkt is tot dat deel van het register dat verband houdt met de verwerking(en) die verwerker doet voor verwerkingsverantwoordelijke. Bent u bereid dit aan te passen?	Zie het antwoord op vraag 53.
77	Contract	Bijlage J - verwerkersovereenkomst par 1.1e) sub i	Leverancier is van mening dat dit geen incident is en stelt voor dit als een aparte definitie op te nemen. Het heeft namelijk de voorkeur om zo dicht mogelijk bij de tekst van de AVG te blijven. Bent u daartoe bereid?	Zie het antwoord op vraag 53.
78	Inhoud	Kerncompetenties-2	18) K2 en K5 tonen de geschiktheid van de serviceorganisatie aan in relatie tot de 24x7 beschikbaarheid in bedrijf kritische omgevingen en in relatie tot processen binnen een ziekenhuis. K3 vraagt weer om de 24x7 dienstverlening (K2) en weer om de geschiktheid van de serviceorganisatie aan in relatie tot de 24x7 beschikbaarheid in bedrijf kritische omgevingen en in relatie tot processen (K5) Vraag: Kan aanbestedende dienst Kerncompetentie 3 verder toelichten of wellicht het verschil c.q. het extra aantoonbare met Kerncompetentie 2 en 5 aangeven.	Antwoord Middels Kerncompetentie-2 wordt Inschrijver gevraagd aan te tonen dat deze in staat is daadwerkelijk een 24*7 dienstverlening met betrekking tot beheer en onderhoud, binnen een complexe organisatie, van een 'mission critical' telefonieplatform, te kunnen leveren. Middels Kerncompetentie-3 toont Inschrijver aan, dat deze beschikt over een voldoende uitgeruste service-organisatie die in staat is deze 24*7 dienstverlening uit te voeren. Middels Kerncompetentie-5 toont Inschrijver aan dat deze bekend is met de bedrijfsprocessen binnen een ziekenhuisomgeving (en dus de importatie van het Telefoonplatform binnen de soms complexe processen van het ziekenhuis begrijpt).
79	Inhoud	SLA-5	15) Bijlage G (SLA) hoofdstuk 2.2 en 3.3 spreken over een maandelijkse rapportage uiterlijk op de 10e dag van de maand volgend op de maand waarover wordt gerapporteerd. In hoofdstuk 9 staat voor de 20e dag van de maand volgend op een kwartaal. Dit lijkt tegenstrijdig. Welke rapportage frequentie is vereist?	Antwoord Uw constatering is juist. Erasmus MC stelt voor alle te leveren rapportages de uiterlijke aanleverdatum op de 20e dag na afloop van de rapportageperiode. De SLA is aangepast conform deze wijziging (zie bijlage).

80	Inhoud	SLA-3	12) Inschrijver merkt op dat de 5x DL20Gen10 servers, welke de 5 callservers uit deze Alcatel omgeving bevatten, namelijk 2x main callserver + 2x backup callserver + 1x passieve callserver, nog van het type GAS (Generic Appliance Server) zijn. O.b.v. de softwareversie waar deze callserver op draaien, R12.4 patch m5.204.81, geeft Alcatel aan dat dit type callserver geupgrade dient te worden naar R100 omdat de huidige callservers op SUSE Linux Enterprise server 12 SP3 draaien waarvan de LTSS (Long Term Service Pack Support) per 30 juni a.s. stopt. Daar R100 gebruik maakt van SUSE Linux Enterprise server 12 SP5 (LTSS 31 oktober 2027) worden hiermee veiligheidsrisico's en kwetsbaarheden die niet worden gerepareerd voorkomen. Ditzelfde geldt ook overigens ook voor de OXE-MS (Opentouch Multimedia Services) server. Overigens zal de precieze impact van deze upgrade pas duidelijk worden wanneer de OPS bestanden beschikbaar zijn gesteld zodat er te controleren is wat er gebeurd zodra de upgrade in Actis wordt ingevoerd en zichtbaar zal worden welke componenten mee geupgrade dienen te worden en wat daar de kosten van zijn. Daar kan inschrijver dan ook weer de daarmee gemoeide hoeveelheid arbeid calculeren. Gezien de beoogde ingangsdatum van de overeenkomst en de daarna startende coördinatie/begeleiding van de exit/retransitie van de zittende leverancier naar inschrijver, gaat inschrijver er van uit dat deze upgrade nog wordt uitgevoerd door de huidige leverancier. Klopt dit? De tijd tussen aanvang contract en 30 juni als einddatum ondersteuning is kort. Zo niet dan moet de inschrijver deze werkzaamheden uitvoeren en dus meenemen in de SLA berekening?	Antwoord We vragen de door u opgesomde benodigde aanpassingen na bij de huidige leverancier. Het antwoord hierop volgt uiterlijk in de tweede Nvl.
81	Inhoud	OPS-2	8) In het prijzenblad tab "Tarievenlijst en Opties" staan bij "Tarievenlijst uitbreidingen licenties" een items die eenmalig per stuk en maandelijks moeten worden afgeprijsd. De stuksprizen zijn vrijwel onmogelijk te bepalen omdat deze afhankelijkheden kunnen hebben. In Actis wordt, met als onderlegger de OPS bestanden van de aanbestedende dienst, de uitbreidingen berekend inclusief de extra benodigde zaken die voor die uitbreiding van belang zijn. Zo kunnen enkele CCD licenties extra ook rapportage licenties en/of Call Recording licenties, of zelfs DSP resources met zich meebrengen die niet terug te vinden is in de losse CCD licentie prijs. Hetzelfde geldt voor b.v. een analoge user, waarbij de licentie een prijs heeft maar er ook een hardwarematige analoge poort op een kaart benodigd is en die zit niet in de licentie prijs. Inschrijver stelt voor dit deel te laten vervallen omdat hier geen exacte prijzen voor te bepalen zijn.	Niet akkoord Aanbestedende dienst stelt er prijs op dit tabblad te behouden. U wordt verzocht in dit tabblad indicatieve prijzen op te nemen. Een toelichting op deze prijzen is niet gewenst, derhalve heeft aanbestedende dienst het Prijzenblad aangepast (zie bijlage).
82	Inhoud	Offerte leidraad	22) Link in H 2.1 op pagina 6 van de offerte leidraad werkt niet.	Antwoord De juiste link moet zijn https://www.erasmusmc.nl/nl-nl/pages/over-erasmusmc
83	Inhoud	Bijlage G	21) Wordt in Bijlage G SLA hoofdstuk 1.3 bullet 2 met bijlage 13, bijlage R bedoeld?	Antwoord Uw aanname is correct. Met Bijlage 13 wordt inderdaad Bijlage R (installed Base) bedoeld.
84	Inhoud	Bijlage R	20) Bijlage R hoofdstuk 3.1 verwijst naar een IPTouch overzicht. Klopt het dat deze niet is aangeleverd?	Antwoord De zinsnede in paragraaf 3.1 "Bijlage IP Touch overzicht" is niet van toepassing, deze bijlage is ook niet meegleverd.
85	Inhoud	Kerncompetenties-3	19) Kan aanbestedende dienst in Kerncompetentie 5 de omvang loskoppelen van de ervaring als service organisatie in relatie tot de processen binnen een (academisch) ziekenhuis? Deze is al bij Kerncompetentie 1 gevraagd.	Niet akkoord Ook voor de bekendheid met de processen van een groot (academisch) ziekenhuis, zijn omvang en complexiteit van belang. U mag echter dezelfde referentie gebruiken voor beide c.q. alle kerncompetenties.

86	Inhoud	Kerncompetenties-1	17) Aanbestedende dienst toetst de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van de inschrijver en of zij dus beschikt over voldoende kennis, ervaring en organisatievermogen om de opdracht uit te voeren. Hiervoor worden 5 kerncompetenties uitgevraagd waarin: - kennis en ervaring m.b.t. het Alcatel OXE platform wordt aangetoond in relatie tot de omvang en complexiteit van de omgeving (K1) - kennis en ervaring m.b.t. het Alcatel OXE platform in relatie tot de hoogste status als Alcatel servicepartner (K4) - de service organisatie in relatie tot de 24x7 dienstverlening in bedrijf kritische omgevingen (b.v. public health) (K2) - de service organisatie in relatie tot de processen binnen een (academisch) ziekenhuis met daaraan weer gekoppeld een vergelijkbare omvang (K5) Omdat de aanbestedende dienst referenties vereist te ontvangen moet het inschrijver duidelijk zijn wat een referent moet bezitten om dit aantoonbaar te maken. K1 en K4 tonen de Alcatel OXE kennis aan in relatie tot de omvang en complexiteit, onderbouwd met de status als Alcatel servicepartner. Vraag: Het aantonen van de Alcatel OXE status is niet afhankelijk van een referentie. Waarom wordt er specifiek om een referentie gevraagd?	Antwoord Uw vraag/opmerking is terecht. U heeft voor het aantoonbaar maken van uw hoogste status als servicepartner van Alcatel-Lucent geen (klant-)referentie in te dienen. Uiteraard dient u wel aan te tonen dat u over deze status beschikt.
87	Inhoud	SLA-6	16) Bijlage G (SLA) hoofdstuk 9 beschrijft een compensatie bij het niet aanleveren van de maand of kwartaal rapportage (zie vorige vraag) van € 1.000,- PER rapportage. Inschrijver leest geen omkledende afspraken in de tenderdocumenten, maar deze kunnen beschreven zijn in b.v. het DAP, maar als deze er niet zijn in de vorm van een melding van geen ontvangst en een herinnering, dan lijkt inschrijver deze compensatie buitenproportioneel. Het zijn behoorlijk wat verschillende rapportages die geautomatiseerd gepubliceerd c.q. verstuurd worden en waar iets mee mis kan gaan. In het kader van een partnership verwacht inschrijver als kwalitatief hoogwaardige dienstverlener een structureel partnership met daarbij horende verantwoordelijkheden en waar nodig mitigerende maatregelen/prikkels die bedoeld zijn om elkaar scherp te houden. Kan aanbestedende dienst aangeven of er omkledende afspraken zijn omtrent deze compensatie?	Antwoord De rapportages leveren belangrijke stuurinformatie voor de organisatie. Erasmus MC verwacht van een partner, dat essentiële verplichtingen als het tijdig en compleet opleveren van overeengekomen rapportages, stipt worden nagekomen. Indien hieraan desalniettemin (structureel) niet voldaan wordt, behoudt Aanbestedend dienst zich graag het recht voor de compensatieregeling in te roepen.
88	Inhoud	SLA-4	14) Bijlage G (SLA) hoofdstuk 6.2 laat een prioriteitsbepaling van de incidenten tabel zien. Inschrijver kan niet goed beoordelen hoe deze nu gelezen moet worden. Als voorbeeld leest opdrachtgever dat als 1 gebruiker in acuut (levens)gevaar is er een prio 1 van toepassing is. De relatie met het telefonieplatform ontgaat inschrijver. Voor horizontaal regel 2, 3, 4 en 6 is door inschrijver wel een relatie tot het telefonie platform te leggen. Kan aanbestedende dienst dit verduidelijken of wellicht de tabel aanpassen?	Antwoord Erasmus MC bepaalt de prioriteit. Bij iedere levensbedreigende situatie is het een veel voorkomende situatie dat er telefonisch contact gelegd voor ondersteuning. Wij houden vast aan de indeling die we hebben opgegeven.
89	Inhoud	Optionele dienst	13) Inschrijver was afgelopen donderdag helaas niet in de gelegenheid om de schouw te verrichten omdat de maandag daarvoor de aanbesteding op Tendered verscheen en daardoor het tijdsbestek om dit te regelen erg kort was. Zodoende is de nieuwe ruimte voor de "optionele verhuizing centrale systemen" niet bij inschrijver in beeld. Mag inschrijver er van uit gaan dat de nieuwe ruimte door aanbestedende dienst geheel wordt voorbereid middels nieuwe serverkasten en IT infrastructuur waarop kan worden geconnecteerd? Gezien de opbouw van de items in het prijzenblad is dat de interpretatie van de inschrijver. Klopt deze interpretatie?	Antwoord Inschrijver mag er inderdaad vanuit gaan dat de nieuwe ruimte door Erasmus MC wordt voorzien van serverkasten en IT infrastructuur
90	Inhoud	SLA-2	11) Ziet de aanbestedende dienst de IT hardware, zoals de servers uit bijlage R hoofdstuk 5.1, ook als apparatuur die inschrijver bij einde life cycle moet vervangen, of doet aanbestedende dienst dit met haar IT afdeling? Zo ja, moeten die kosten van vervanging ook in de SLA worden opgenomen?	Antwoord Op de door u genoemde IT hardware voert Erasmus MC het lifecycle management uit, dus deze componenten kunt u buiten beschouwing laten bij uw prijsopgave.
91	Inhoud	SLA-1	10) De telefonie omgeving van de aanbestedende dienst bevat Alactel specifieke hardware zoals kaarten die in de shelves zitten etc. Deze type shelves en type kaarten zijn nu niet inzichtelijk in de aanbestedingsdocumenten. Ook hier geven de OPS bestanden inzicht. Is de inschrijver voorraadhoudend m.b.t. spareparts van de telefonie omgeving?	Antwoord Correct, Erasmus MC is voorraadhoudend ten aanzien van de door u genoemde spareparts.

92	Inhoud	Prijzenblad-1	9) De in het prijzenblad tab "Tarievenlijst en Opties" bij "Tarievenlijst uitbreidingen licenties" en tab "Software Assurance kosten", wordt een tabel gehanteerd die ook in Bijlage R hoofdstuk 1.1 bij Node 1 staat. Hierin zijn de Reflex users en IP users getotaliseerd tot "Total Reflex Users" en "Total IP Users". Dit zijn echter geen separate licenties in de Alcatel en horen als zodanig niet op deze wijze in het prijzenblad terug te komen. Echter omdat het hier gaat om toekomstige uitbreidingen is het wel goed om te noemen dat de genoemde licenties voor Reflex users en IP users niet meer leverbaar zijn. Er is geen "Standard" of "Advanced" meer. Deze licentie heet nu Reflex user licentie en IP user licentie. Ook een Node en een IP equipment counter zijn geen artikelen. Een Mediagateway is een shelf/rack wat een prijs heeft, maar configuratie technisch weer afhankelijk is van het type GD die weer afhankelijk is van wat er in de Mediagateway wordt geplaatst. Voor inschrijver is dit eigenlijk niet relevant gezien de vorige vraag, maar als aanbestedende dienst dit ondanks de onderbouwing niet laat vervallen, kan de tabel dan wel worden aangepast in beide tabbladen?	Zie antwoord op vraag 1
93	Inhoud	SPS-3	7) In het prijzenblad tab "Software Assurance kosten" staat SPS per item uitgesplitst. Middels de OPS bestanden in de configuratie tool Actis van Alcatel, wordt op basis van de grootte van het systeem de SPS berekend en deze is niet uitgesplitst zoals er nu gevraagd wordt in het prijzenblad. Kan aanbestedende dienst de SPS vereenvoudigen naar één bedrag voor de totale SPS kosten en dan liefst voor 5 jaar om de kosten van SPS te verlagen?	Antwoord Voor Erasmus MC is de gevraagde specificatie van belang, bijvoorbeeld om in de toekomst ook financieel onderbouwde keuzes te maken. De initiële looptijd van de overeenkomst is 5 jaar, u kunt daarop de door u op te geven kosten baseren.
94	Inhoud	OPS-1	6) De SPS wordt afgesloten op de huidige Alcatel configuratie grootte. Voor die berekening en tevens andere berekeningen, zijn de OPS bestanden van de Alcatel omgeving benodigd. Kan aanbestedende dienst deze aanleveren?	Antwoord We vragen de door u verlangde OPS bestanden op bij de huidige leverancier. Het antwoord hierop volgt uiterlijk in de tweede Nvl.
95	Inhoud	SPS-2	5) In het prijzenblad tab "Software Assurance kosten" worden de SPS kosten voor 1 jaar gevraagd en dan maal 5 gedaan. Mag inschrijver ook een SPS calculeren met een looptijd van 5 jaar, aangezien dit een aanzienlijke korting oplevert?	Antwoord Inschrijver mag calculeren op basis van een looptijd van 5 jaar.
96	Inhoud	SPS-1	4) De Alcatel telefonieomgeving loopt binnenkort uit de SPS overeenkomst. Middels de grayed out period is een nieuwe SPS nog af te sluiten alvorens een re-instate fee zal moeten worden voldaan om een nieuwe SPS af te sluiten. Inschrijver gaat er dan ook van uit dat de SPS als verlenging mag worden gecalculeerd en worden ingevuld in het prijzenblad. Is dit correct?	Antwoord We vragen de door u genoemde mogelijkheid na bij de huidige leverancier. Het antwoord hierop volgt uiterlijk in de tweede Nvl.
97	Inhoud	"Interne" afhankelijkheid	3) Naast de afhankelijkheid van de punten uit voorgaande vraag, is er ook een afhankelijkheid van de bekwaamheid en zorgvuldigheid van de Telecom beheerders van de aanbestedende dienst. Deze persoon, of personen, kunnen mutaties doorvoeren die de beschikbaarheid kan beïnvloeden (menselijke factor). Inschrijver zal dan het ontstane incident moeten verhelpen, maar kan niets doen aan de ontstane verminderde beschikbaarheid. Hoe ziet aanbestedende dienst deze afhankelijkheid (met name in relatie tot de beschikbaarheidseis)?	Antwoord Incidenten die ontstaan vanwege handelingen van medewerkers van Erasmus MC worden buiten beschouwing gelaten bij de berekening van de vereiste Beschikbaarheid.
98	Inhoud	Externe afhankelijkheden	2) Hoe ziet aanbestedende dienst (externe) factoren die buiten de scope van de aanbesteding liggen, zoals de IT infrastructuur (switchen en routers), in- en externe infrastructuur (glasvezels, ISRA punt(en)) en SIP provider(s), in relatie tot de beschikbaarheid van de telefonieomgeving? Kan inschrijver aannemen dat aanbestedende dienst deze buiten de bepaling van het beschikbaarheidspercentage blijven welke op de inschrijver wordt toegepast? Inschrijver neemt aan voor andere externe partijen een gelijksoortige SLA is afgesloten met dezelfde beschikbaarheidseis? Inschrijver bedoelt hier niet mee dat zij geen SPoC zal zijn.	Antwoord Erasmus MC houdt verstoringen die veroorzaakt worden door componenten die buiten de scope van de aanbesteding vallen, buiten de berekening van de vereiste Beschikbaarheid. Aanvullend verwijzen wij u ook naar artikel 17.12 van de Overeenkomst.
99	Inhoud	Historisch systeembeschikbaarheidspercentage	1) Aanbestedende dienst vraagt in deze tender het "Onderhoud en beheer telefooncentrale" uit aan partijen in de markt. In de uitvraag wordt niet duidelijk hoe stabiel deze telefonie omgeving op dit moment functioneert. Elke inschrijver, op de huidige leverancier na, gaat iets in beheer nemen wat niet door de inschrijver is geleverd en is onderhouden. Buiten de software standen, die vrijwel allemaal op de laatste of een na laatste versie staan, wordt er niets gezegd over hoe de telefonieomgeving nu draait. Gezien er zeer stringente servicelevels worden vereist moet inschrijver inzicht krijgen in de betrouwbaarheid van de telefonieomgeving. Het verstrekken van een jaar service level rapportage en behaald systeembeschikbaarheidspercentage, zoals in Bijlage G hoofdstuk 2.2 wordt gevraagd, zou dit inzicht bijvoorbeeld kunnen geven. Kan de aanbestedende dienst informatie verstrekken die de betrouwbaarheid van de huidige telefonie omgeving van het EMC aantoont?	Antwoord Erasmus MC beschikt niet over een actuele servicelevelrapportage. De systeembeschikbaarheid is de afgelopen 10 jaren 100% geweest, er hebben zich geen major incidenten voorgedaan.