

Nota van Inlichtingen aanbesteding Telefonie MBO Amersfoort 2022/0310TK

Begin Nota van Inlichtingen:

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
Bestek				
1.	9	3.4	Hoeveel verschillende hunt/bel/ACD groepen heeft MBO Amersfoort in gebruik en hoeveel verschillende telefoniste ingangen?	88 (hunt)groepen totaal o.a. 7 schoolreceptie, 6 onderwijs in bedrijf, 1 Servicedesk, de rest voor ziekmeld, noodnummers, administraties e.d. 13 verschillende telefoniste ingangen (nummers) verdeeld over de locaties.
2.	11	3.5 Omvang van de opdracht	Inschrijvers kunnen geen rechten ontlenen aan de opgegeven aantallen/waarden. Inschrijver begrijpt dat er gedurende het project veranderingen in omvang kunnen ontstaan echter om de aan te bieden tarieven te bepalen dient Inschrijver uit te kunnen gaan van gecommitteerde aantallen. Kan Inschrijver er vanuit gaan dat de af te nemen aantallen/waarden niet meer dan 10% afwijken van de opgegeven aantallen?	MBO Amersfoort heeft de aantallen zoals gepresenteerd in paragraaf 3.5 met de grootste zorgvuldigheid verzameld. Zoals aangegeven zijn deze op basis van de huidige situatie en het is mogelijk dat deze wijzigen richting de nieuwe situatie (met name in het geval van profiel 1 en 2). Opdrachtnemer zal deze samen met MBO Amersfoort moeten investeren (dit wordt gezien als onderdeel van de implementatie). Op basis van deze inventarisatie zal het definitieve aantal gebruikers per profiel worden vastgesteld. Wij kunnen u op dit moment geen garanties bieden omtrent een procentuele afwijking.

3.	11	3.5.	<u>Mobiele Telefontie:</u> Inschrijver merkt op dat het nationaal mobiel belverkeer niet is opgenomen in de omvang van de aanbesteding. Het is voor Inschrijvers niet mogelijk een businesscase te bouwen zolang deze belstromen ontbreken. Graag ontvangen wij een overzicht van de volgende nationale belstromen (Minuten en aantal gesprekken): - Gemiddeld aantal minuten/gesprekken bellen van mobiel naar vast buiten VPN (offnet) - Gemiddeld aantal minuten/gesprekken bellen van mobiel naar vast binnen VPN (Onnet) - Gemiddeld aantal minuten/gesprekken bellen van mobiel naar mobiel buiten VPN (offnet) - Gemiddeld aantal minuten/gesprekken bellen van mobiel naar mobiel binnen VPN (onnet) - Gemiddeld aantal SMS per gebruiker Aanvullend merkt Inschrijver op dat het belverkeer bellen naar/ bellen in het buitenland onvoldoende wordt gespecificeerd. Graag ontvangen wij een overzicht van de volgende belstromen: Internationaal verkeer (aantal minuten en gesprekken): - Bellen van mobiel naar mobiel buitenland binnen de EU - Bellen van mobiel naar mobiel buitenland buiten de EU - Bellen van mobiel naar vast buitenland binnen de EU - Bellen van mobiel naar vast buitenland buiten de EU - SMS naar bestemming buitenland binnen de EU - SMS naar bestemming buitenland buiten de EU Roaming verkeer (aantal minuten en gesprekken): - Gemiddeld aantal minuten bellen/gesprekken in het buitenland binnen de EU - Gemiddeld aantal minuten gebeld worden in het buitenland binnen de EU - Gemiddeld aantal minuten bellen in het buitenland buiten de EU - Gemiddeld aantal minuten gebeld worden in het buitenland buiten de EU	Alle data die MBO Amersfoort heeft verkregen van de huidige dienstverleners hebben wij voor u opgenomen in de bijlage 'Aanvullende data telefonie'. Deze bijlage is gepubliceerd bij deze Nota van Inlichtingen.
----	----	------	--	---

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
			- Versturen SMS binnen de EU - Versturen SMS buiten de EU In de omvang van de opdracht staat het dataverbruik in het buitenland wel gespecificeerd maar maakt deze geen onderscheid in internetverkeer binnen en buiten de EU. Zou aanbestedende dienst dit alsnog willen specificeren? De huidige leverancier beschikt al wel reeds over deze gegevens hetgeen de huidige leverancier een commerciële voorsprong biedt. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever daarom de mobiele telefonie belstromen ruimschoots voorafgaand aan NvI 1 te publiceren.	
4.	10 / 11	3.5	Er is niet gedefinieerd hoe profiel "3" eruit moet zien. Worden deze aansluitingen allemaal voorzien van een MS Teams App met belfunctionaliteit?	Profiel 3 betreffen medewerkers van MBO Amersfoort die voorzien worden van een mobiele telefoon. Het moet daarbij ook mogelijk zijn dat deze medewerkers kunnen bellen via de MS Teams app. MBO Amersfoort beschikt reeds over de vereiste licenties.
5.	10 / 11	3.5	Van welke functionaliteiten dienen de profielen 2 en 3 gebruik te kunnen maken?	De standaard functionaliteiten die de belfunctionaliteit van MS Teams biedt.
6.	10 / 11	3.5	Wat is de onderverdeling van medewerkers binnen profiel 1 ten behoeve van Receptie en Servicedesk?	De verhouding is ongeveer 30% servicedesk en 70% receptie.
7.	10 / 11	3.5	Hebben de Receptie medewerkers binnen profiel 1 exact dezelfde functionaliteit nodig dan de Servicedesk medewerkers?	Ja, graag gelijke functionaliteiten.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
8.	12	3.6.	Motivatie langere looptijd Raamovereenkomst <i>"Bij het hanteren van een looptijd van slechts 48 maanden zal het (financiële) afbreukrisico voor zowel MBO Amersfoort als de Opdrachtnemer te groot zijn</i> En <i>"Optiejaren worden uitsluitend op initiatief van Opdrachtgever geëffectueerd. Opdrachtgever kan derhalve eenzijdig besluiten de Overeenkomst al dan niet te verlengen."</i> Inschrijver merkt op dat het afbreukrisico voor opdrachtnemers hierdoor wordt vergroot. De optiejaren kunnen immers alleen worden geëffectueerd door Aanbestedende Dienst waardoor voor Opdrachtnemer mogelijk slechts een effectieve looptijd van 24 maanden van toepassing is. Inschrijver merkt op dat een effectieve vaste looptijd van minimaal 36 maanden een meer marktconforme looptijd betreft. Zou aanbestedende dienst hiermee akkoord willen gaan?	MBO Amersfoort is bereid om de initiële looptijd aan te passen. De looptijd wordt: Startdatum implementatie: 1 februari 2023 Startdatum dienstverlening (deadline migratie): 1 juli 2023 Einddatum: 30 juni 2026 Optiejaren: vier (4) maal één (1) jaar. De wijze waarop optiejaren worden geëffectueerd wordt niet aangepast.
9.	16	5.2 Nota van Inlichtingen	Ervaring leert dat de antwoorden in een eerste Nota van Inlichtingen kunnen leiden tot nieuwe inzichten en impact kunnen hebben op onderdelen van de uitvraag waarover in eerste instantie nog geen vragen waren. Gaat aanbestedende dienst akkoord met een 2e vragenronde waarin ook vragen over onderwerpen gesteld kunnen worden die nog niet aan bod zijn gekomen in de eerste Nota van Inlichtingen?	Nee, u mag in de 2^e Nota van Inlichtingen alleen vervolgvragen stellen naar aanleiding van de beantwoorde vragen.
10.	18	6.3	Checklist Inschrijving: Het "Overzicht (bel)kosten buiten bundel" maakt geen onderdeel uit van de gunningscriteria. Zou aanbestedende dienst willen toelichten waarom dit overzicht onderdeel uitmaakt van de Checklist en Inschrijving? Op welke wijze gaat Opdrachtnemer dit document beoordelen?	Correct, deze kosten worden niet meegenomen in vergelijking tussen inschrijvers. MBO Amersfoort beoordeelt deze enkel op marktconformiteit. Zie ook eis c-e-3.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
11.	19	7.2	Terbeschikkingstellingsverklaring (indien van toepassing) Een Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient ter ontlasting van de administratieve lasten van Inschrijvers en ter borging van de geschiktheid van Inschrijver. Inschrijver is derhalve van mening dat een "Terbeschikkingstellingsverklaring" additionele administratieve lasten meebrengt voor Inschrijvers en geen onderdeel moet uitmaken van de aan te leveren documenten. Immers de derde waarop Inschrijver eventueel een beroep op doet, vult ook een UEA in en verklaart daarmee de facto haar middelen ter beschikking te stellen aan Inschrijver. Zou Aanbestedende Dienst dit document uit de checklist in te dienen documenten willen verwijderen? Zo niet graag een toelichting.	Nee, niet akkoord. Alleen indien u een beroep doet op een derde (voor het voldoen aan de geschiktheidseisen) dient u een terbeschikkingstellingsverklaring in te dienen.
12.	20	7.2	Inschrijver maakt gebruik van de accountantsverklaring uit het geconsolideerde jaarverslag van haar moedermaatschappij en publiceert geen zelfstandige cijfers. Inschrijver voldoet zelfstandig aan de gestelde selectiecriteria en doet geen beroep op de draagkracht van haar moedermaatschappij om te voldoen aan de selectiecriteria. Accepteert Aanbestedende dienst de accountantsverklaring van onze moedermaatschappij in combinatie met de 403 verklaring welke gedeponereerd is bij de Kamer van Koophandel zonder dat er een eigen UEA voor onze moedermaatschappij wordt ingediend?	Dat is akkoord.
13.	21	7.2 Uitsluiting sgronden en geschikth eids eisen	Aanbestedende Dienst vraagt in Kerncompetentie 1 om een referentie op basis van MS Teams. Aangezien de Aanbestedende dienst refereert naar een project niet ouder dan 3 kalenderjaren, neemt Inschrijver aan dat referenties o.b.v. Microsoft Skype for Business hier ook onder vallen aangezien Microsoft Teams in het begin van deze periode nog niet beschikbaar was. Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Nee, niet akkoord. MBO Amersfoort wil een referentie ontvangen op basis MS Teams. Dit is namelijk een cruciaal onderdeel van onderhavige opdracht.
14.	23	7.5	De Aanbestedende Dienst geeft aan maximaal 8 bladzijden voor de open vragen. 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 15 pagina's. Gaat u hiermee akkoord?	MBO Amersfoort is bereid dit aan te passen naar maximaal 12 A4.
15.	23	7.5	Het huidige maximum aantal pagina's is naar verwachting te weinig om een prettig leesbare beantwoording mogelijk te maken. Is Opdrachtgever bereid dit uit te breiden tot 12 pagina's?	Zie het antwoord op vraag 14.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
16.	26	7.5	Open vraag 3 In deze vraag heeft u het over beheerafspraken. Is de aanname correct dat in open vraag 3, sub vraag 4, Sla's en KPI's worden bedoeld?	Dat is correct.
Bijlage 1. Programma van Eisen				
17.	1	a-e-6	De Inschrijver heeft als voertaal bij de uitvoering van de dienstverlening de Nederlandse taal. Maar voor het implementatiedocument wordt er gebruik gemaakt van Engelstalige documentatie om verwarring met betrekking tot technisch termen te voorkomen. Gaat de Aanbestedende Dienst hiermee akkoord.	Ja, dat is akkoord.
18.	2	c-o-4	De reguliere servicedesk van Opdrachtnemer is op werkdagen geopend van 08.00 tot 18.00. Daarnaast is er ten alle tijden een 24/7 servicedesk geopend voor incidenten (storingen). Standaard mutaties kunnen 24/7 via de serviceportal worden uitgevoerd. Gaat opdrachtgever met deze opzet akkoord?	Ja, dat is akkoord.
19.	2	c-o-4	Inschrijver beschikt over een Servicedesk die van 8:00 tot 17:30 uur beschikbaar is voor support en service. Na deze openingstijden kan Opdrachtgever in geval van calamiteiten of incidenten rekenen op de Incidentendesk van Inschrijver. Echter deze Incidentendesk behandelt alleen incidenten en biedt verder geen reguliere support zoals de Servicedesk. Kan Opdrachtgever bevestigen of hiermee in voldoende mate wordt voldaan aan deze eis?	Ja, dat is akkoord.
20.	2	c-o-5	Opdrachtnemer beschikt over een 24/7 incidenten servicedesk, waardoor er geen apart nummer noodzakelijk is voor calamiteiten. Gaat Opdrachtgever akkoord dat er geen apart nummer ter beschikking wordt gesteld?	Ja, dat is akkoord.
21.	3	o-i-2	Moet de "presence" informatie ook laten zien of collega's via de native dialer van hun mobiele toestel in gesprek zijn op het 06 nummer of is het voldoende om alleen de telefonische status van het vaste nummer te zien?	De presence van een medewerker moet ook op basis van de native dialer inzichtelijk zijn.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
22.	3	o-i-4	Kan opdrachtgever via een use cases de volgende functies toelichten: - Click to call; -Notitie functie; -Antwoorden via Mail; -Chat. Inschrijver moet kunnen bepalen of er integraties nodig zijn met andere applicaties en hoeveel uur er nodig is voor de gevraagde functie. Het woordje Chat kan bijvoorbeeld betekenen dat KCC medewerkers onderling kunnen chatten maar kan ook betekenen dat Chat als kanaal wordt toegevoegd aan het KCC.	<i>Notitie functie:</i> Het moet mogelijk zijn om bij een (gevoerd) telefoongesprek een opmerking te plaatsen, die inzichtelijk gemaakt kan worden voor een eventueel opvolgende KCC-agent. <i>Antwoorden via Mail;</i> Mag komen te vervallen voor het KCC. <i>Chat:</i> Het moet mogelijk zijn dat agenten onderling berichten kunnen uitwisselen binnen het KCC.
23.	4	o-i-5	Er wordt gesproken over 14 x profiel 1 wat verwijst naar telefonisten en KCC medewerkers. Zijn dit 14 named of concurrent werkplekken? De KCC/telefoniste oplossing werkt met named licenties. Graag verneemt Inschrijver hoeveel collega's potentieel werkzaam zijn als telefoniste/KCC medewerkers en hoeveel er maximaal gelijktijdig beschikbaar zijn als telefoniste/KCC medewerker.	Voor uw aanbieding kunt u uitgaan van 14 named licenties. Het moet voor het leerhotel mogelijk zijn om generieke licenties af te nemen, aangezien er een grote hoeveelheid studenten werkzaam is op de receptie van het leerhotel.
24.	4	o-i-5	De agent beschikt tevens of over een module waarmee getoond wordt of een collega telefonisch in gesprek is of niet. De presence informatie wordt voor alle gebruikersprofielen getoond. Moet hier ook de mobiele bezet/vrij indicatie getoond worden? Dus een gesprek middels de native dialer van de medewerker vanaf of naar zijn mobiele nummer?	Zie het antwoord op vraag 21.
25.	5	o-i-6	Applicaties die worden gekoppeld op basis van API's, worden niet (altijd) gecertificeerd voor MS Teams en certificering is niet noodzakelijk voor een vlekkeloze werking van applicaties die naast MS Teams staan. Certificering is alleen noodzakelijk voor devices/applicaties die achter MS Teams wordt geplaatst. De certificeringseis zoals nu geformuleerd, belemmert opdrachtgever in mogelijkheden, applicaties en (nieuwe) toepassingen. Is Opdrachtgever akkoord dat inschrijver een garantie op de samenwerking tussen de verschillende applicaties en MS Teams verstrekt zodat Inschrijver mee kan doen aan deze uitvraag?	Ja, akkoord met dien verstande dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de correcte werking van de aangeboden oplossing/applicaties.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
26.	6	o-i-9	Aanbestedende dienst wil maximaal 25% per jaar ten opzichte van de aantallen per gebruikersprofiel kunnen afschalen. Onze ervaring in de onderwijsmarkt leert ons dat dit een extreem hoog percentage is aangezien het verloop van personeel in de onderwijsbranche minimaal is. Gegadigde stelt een maximum voor van 5% per jaar over de initiële looptijd van 24 maanden, waarna de situatie opnieuw vastgesteld wordt voor elke 12 maanden verlengingsoptie. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	MBO Amersfoort is bereid om dit aan te passen naar maximaal 15% afschalen per jaar.
27.	6	o-i-10	Zoals hierboven beschreven zijn licenties voor profiel 1 named en niet op toestelniveau. Voor het leerhotel kan 1 generiek account worden aangemaakt waarvan alle leerlingen gebruik maken. Het is niet mogelijk zomaar het licentie model van onze leverancier aan te passen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 23.
28.	9	m-t-6	Notificaties worden door Opdrachtnemer verzonden bij 80% en 100% en niet bij 50% van het dataverbruik. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Ja, dat is akkoord.
29.	9	v-t-4	Inschrijver biedt uitsluitend onbeperkt bellen binnen NL. Het bellen naar Premium nummers zoals 09XX en EU is uitsluitend op basis van Pay per Use waarbij het bellen naar Premium nummers zoals 09XX kan worden geblokkeerd. Verzoek om deze eis hierop aan te passen zodat Inschrijver mee kan doen aan deze uitvraag?	Ja, dat is akkoord. Voor de vaste telefonie dient u onbeperkt bellen aan te bieden voor bellen binnen NL (met uitzondering van servicenummers). Zie ook het aangepaste prijsformulier.
30.	10	m-t-12	Bedoelt Opdrachtgever hier dat de premium SMS-diensten geblokkeerd moeten worden?	Correct.
31.	10	v-m-2	Inschrijver biedt de mogelijkheid om via een feature acces code op het mobiele toestel zelf te kiezen of er met het vaste nummer of mobiele nummer uitgaand wordt gebeld. Gaat de Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Ja, dat is akkoord.
32.	11	v-m-4	Kan Opdrachtgever toelichten hoe zij Terugbellen bij bezet via voicemail in de praktijk ziet?	Voor de voicemail mag deze functionaliteit komen te vervallen.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
33.	11	v-m-4	Elke gebruiker heeft een mobiele en Teams voicemail tot haar beschikking. Beide voicemail hebben ieder bijbehorende functionaliteit. Met een Teams voicemail is het mogelijk om een transcript te maken van de ingesproken tekst en wordt de voicemail opgeslagen. Inschrijver adviseert dan ook om de medewerker zelf de keuze te maken welke voicemail wordt gebruikt bij welke oplossing. Het is mogelijk om 1 voicemail te gebruiken maar dan moet in het geval van de mobiele voicemail in Microsoft Teams de doorschakeling naar de mobiele voicemail handmatig door de gebruiker worden ingesteld. Gaat de Aanbestedende Dienst akkoord om beide voicemail oplossingen te gebruiken?	Dat is akkoord, dit zal verder besproken worden tijdens de implementatie van de dienstverlening.
34.	11	v-m-4	Bij gebruik van Voicemail binnen MS Teams wordt de beveiliging van de voicemailbox geregeld conform de beveiligingsmechanismes vanuit MS Teams. Is opdrachtgever ermee akkoord dat de eisen met betrekking tot beveiliging van de voicemailbox (gebruik van pincodes) komen te vervallen in geval dat de Voicemailbox vanuit MS Teams wordt ingezet?	MBO Amersfoort is hiermee akkoord, op voorwaarde dat tijdens de implementatie van de dienstverlening aantoonbaar wordt gemaakt dat Opdrachtnemer geen invloed heeft op de beveiliging van de voicemail binnen MS Teams.
35.	13	r-e-2	Is de aanname van Inschrijver correct dat deze eis van toepassing is op het KCC?	Correct.
36.	14	r-e-3	Het is voor Inschrijver niet mogelijk om aan deze eis te voldoen doordat de geëiste periode langer is dan de wettelijke bewaartermijn. Uiteraard kan Opdrachtgever door maandelijkse exports zelf een dossier opbouwen. Inschrijver verzoekt om deze eis hierop aan te passen.	MBO Amersfoort is akkoord met het hanteren van het wettelijke bewaartermijn.
37.	14	r-e-3	Inschrijver bewaart verbruik gegevens niet langer dan noodzakelijk. In het geval van Inschrijver is dit 12 maanden. Dit is zo opgenomen in het Privacy Statement van Inschrijver en vereist in de AVG. Inschrijver verzoekt om de bewaartermijn te wijzigen naar 12 maanden. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, kan Opdrachtgever dan toelichten waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 36.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
38.	14	h-s-2	Het gevraagde hoteltoestel is niet gecertificeerd voor Teams. De bekende fabrikanten van Teams gecertificeerde toestellen hebben ook niet zo'n toestel in het assortiment. Een niet gecertificeerd toestel gebruiken brengt problemen met zich mee qua installatie en support. Zo kan het toestel geen connectie maken met de Microsoft Phone omgeving via een internetverbinding waardoor alleen voor deze toestellen een IP-VPN moet worden aangelegd. De kosten hiervan zijn dermate hoog dat het niet efficiënt is versus een iets duurder Teams gecertificeerd toestel. De installatie zal langer duren en support collega's zijn onbekend met het toestel. Inschrijver adviseert om de eis voor een specifiek hoteltoestel los te laten en een alternatief met muurbeugel toe te staan. Leerlingen van de opleiding monteur elektrotechnische installaties kunnen vast wel de toestellen professioneel assembleren, monteren en aansluiten. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Ja, Inschrijver mag hiervoor een alternatief aanbieden.
39.	15	i-b-1	Het is voor Inschrijver niet mogelijk om op klantniveau deze verplichtingen te accepteren. Met vele tienduizenden grootzakelijke klanten wordt dit een onwerkbaar situatie. Naar mening van Inschrijver volstaat een ISO27001 certificering en het feit dat Inschrijver zich als Verwerkersverantwoordelijk zich wettelijk dient te houden aan de AVG. Kan de eis worden aangepast dat Inschrijver tenminste ISO27001 gecertificeerd dienen te zijn en waarbij de DPIA plicht komt te vervallen?	Op basis van de checklist van de Autoriteit Persoonsgegevens zullen Partijen vaststellen over een DPIA verplicht is. Zie: https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/sites/default/files/atoms/files/schema_dpia_na_25_mei.pdf
40.	15	i-b-1	Inschrijver biedt opdrachtnemer een standaardoplossing zonder maatwerk. De geboden oplossing is ISO27001 gecertificeerd. Het ISO27001 certificaat van Inschrijver toont aan dat het privacy en security beleid van Opdrachtnemer en de standaardoplossing voldoet aan alle marktconforme eisen. Uiteraard heeft Inschrijver een uitgebreid privacy programma. In de praktijk is het voor Inschrijver niet mogelijk voor iedere afnemer specifieke voorwaarden te accepteren rondom security en privacy. Het verzoek aan Opdrachtnemer is dan ook deze Eis te laten vervallen?	Zie het antwoord op vraag 39.
41.	15	i-b-4	Van wat wenst MBO het autorisatieschema. Gaarne verduidelijking.	Een autorisatieschema met betrekking tot het onderwerp informatiebeveiliging. Dit kan tijdens de implementatie van de dienstverlening verder besproken worden met de CISO van MBO Amersfoort.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
42.	15	i-b-5	Inschrijver biedt opdrachtnemer een standaardoplossing zonder maatwerk. De geboden oplossing is ISO27001 gecertificeerd. Het ISO27001 certificaat van Inschrijver toont aan dat het privacy en security beleid van Opdrachtnemer en de standaardoplossing voldoet aan alle marktconforme eisen. In de praktijk is het voor Inschrijver niet mogelijk voor iedere afnemer specifieke voorwaarden te accepteren rondom security en privacy. Het verzoek aan Opdrachtnemer is dan ook deze Eis te laten vervallen?	Nee, niet akkoord. U dient te borgen dat uw oplossing hieraan voldoet.
43.	15	i-b-7	Inschrijver biedt opdrachtnemer een standaardoplossing zonder maatwerk. De geboden oplossing is ISO27001 gecertificeerd. Het ISO27001 certificaat van Inschrijver toont aan dat het privacy en security beleid van Opdrachtnemer en de standaardoplossing voldoet aan alle marktconforme eisen. In de praktijk is het voor Inschrijver niet mogelijk voor iedere afnemer specifieke voorwaarden, waaronder een pen-test, te accepteren rondom security en privacy. Daarnaast is het is hoogst ongebruikelijk om SaaS-diensten te pentesten. Het verzoek aan Opdrachtnemer is dan ook deze Eis te laten vervallen?	Nee, niet akkoord. MBO Amersfoort wil dat er pentesten worden uitgevoerd op de algehele omgeving.
44.	15	i-b-9	Inschrijver meldt een mogelijk datalek zo spoedig als mogelijk aan Opdrachtgever, echter een reactietijd van 24 uur is niet marktconform. Inschrijver verzoekt daarom een marktconforme termijn van 48 uur te hanteren. Graag uw reactie in deze.	Akkoord.
45.	15	i-b-9	Inschrijver hanteert een termijn van maximaal 48 uur na ontdekking. Kan de eis hierop worden gewijzigd?	Zie het antwoord op vraag 44.
46.	15	i-b-10	Waar moet de API, naast met DPO, mee gekoppeld worden? Met welk doel?	Op dit moment is hier nog geen sprake van, maar mogelijk zal Opdrachtnemer in te toekomst gevraagd worden om hieraan mee te werken.
47.	16	i-b-11	Deze eis komt Inschrijver vreemd over gezien de aard van de uitgevraagde dienstverlening. Is hier sprake van een omissie? Indien niet, graag een andere motivatie waarom deze eis is opgenomen.	Deze eis komt te vervallen.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
48.	16	i-b-11	Inschrijver zal een standaardoplossing aanbieden en zal geen maatwerk leveren. Inschrijver begrijpt daarom de context en noodzakelijkheid niet van deze Eis inzake het voorzien van een Escrow. Verzoek is dat deze Eis komt te vervallen. Graag uw reactie in deze.	Zie het antwoord op vraag 47.
49.	16	c-e-2	Voor een all-in tarief is een gedetailleerde opgave nodig van de huidige belstromen. Graag ontvangen wij per bestemming (regionaal, nationaal, mobiel, internationaal EU, internationaal uitgezonderd EU, 088 en servicenummers) de hoeveelheid gesprekken en minuten. Inschrijver merkt op dat de huidige mobiele en vaste provider die gegevens al hebben en hebben daardoor een commerciële voorsprong op andere aanbieders.	Zie het antwoord op vraag 3.
50.	16	c-e-2	Kan Opdrachtgever bevestigen dat premium (betaal) nummers en of betaalde SMS diensten geen onderdeel uitmaken van het all-in tarief?	Dat bevestigen wij.
51.	16	c-e-5	Abonnementskosten worden altijd maandelijks vooraf gefactureerd en verbruik (buiten de bundel) wordt altijd achteraf gefactureerd. Inschrijver kan hier niet van afwijken, omdat het facturatiesysteem zo is ingericht voor al haar klanten. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Akkoord.
Bijlage 3a. Overeenkomst				
52.	3	Artikel 2.2	Is de Aanbestedende Dienst bereid om de Inschrijving op een hogere plek te zetten, namelijk op VI? De ARBIT kunnen vervolgens naar VII als afsluitend onderdeel van deze overeenkomst.	Nee, niet akkoord.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
53.	3	2.2	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 Levering en support Local Break-outs, waarbij persoonsgegevens verwerkt (kunnen) worden om de oplevering, werking en facturatie van de dienst te kunnen realiseren. Opdrachtnemer bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Opdrachtnemer bepaalt immers welke systemen worden ingezet (zoals order/CRM/facturatie systemen), wie toegang heeft tot de persoonsgegevens en hoe lang de persoonsgegevens worden bewaard (voor zover er geen wettelijke bewaartermijn geldt). Opdrachtnemer is derhalve aan te merken als verantwoordelijke en aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG oplegt. Een verwerkersovereenkomst is niet aan de orde. Kan de verwerkersovereenkomst komen te vervallen?	Nee, niet akkoord. Opdrachtnemer krijgt bij de uitvoering van de dienstverlening ook te maken met persoonsgegevens van MBO Amersfoort; bijvoorbeeld bij het inrichten van de oplossing.
54.	4	5.2	Inschrijver acht het redelijk dat een eventuele boete in mindering wordt gebracht op een schadevergoeding. Is Opdrachtgever hier toe bereid?	De boete zoals opgenomen komt te vervallen. Eventuele sancties die u aan uw presteren wilt verbinden kunt u vermelden bij de beantwoording van open vraag 3.
55.	4	Artikel 5.2	Kan de Aanbestedende Dienst toelichten welk risico men hier tracht te mitigeren inzake de levering van de spraak- en data diensten?? In de SLA zullen KPI's worden vastgesteld en dan kan het wellicht zo zijn dat de Inschrijver gedurende een langere periode structureel onderpresteert. Het huidige artikel 5.2 is echter veel te algemeen geformuleerd en doet geen recht aan deze specifieke uitvraag en het type diensten. Tevens accepteert Inschrijver nooit op voorhand boetes. Verzoek is daarom dat u dit artikel schrapt.	Zie het antwoord op vraag 54.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
56.		Art. 5.2	Inschrijver heeft kennis genomen van de boetebepaling in artikel 5.2 en stelt voor de opgenomen boetebepalingen te schrappen. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met het schrappen van de boetebepalingen verzoekt Inschrijver op te nemen dat de boete altijd in mindering wordt gebracht op het bedrag van de eventuele schadevergoeding. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?	Zie het antwoord op vraag 54.
57.	5	Artikel 8.1	Inschrijver stelt voor dat een mogelijke keuring danwel audit in overleg plaats vindt en vervolgens bepalen partijen gezamenlijk onder welke voorwaarden en condities deze keuring of audit gaat plaatsvinden. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord.
58.	5	Artikel 9.3	Inschrijver wijst erop dat deze ook niet altijd de eigenaar is van de te leveren Cloud- en softwarediensten en daarom een dergelijke garantie niet kan afgeven. Realiseert AD zich dit en wordt dit artikel daarom genuanceerd?	Nee, niet akkoord.
59.	6	Artikel 10.1	Inschrijver wil erop wijzen dat een hersteltermijn van 10 dagen afhankelijk dient te zijn van de aard en de omvang van de vastgestelde tekortkoming. Inschrijver zou zomaar meer dagen nodig kunnen hebben en daarom dient hiermee in alle redelijkheid rekening te worden gehouden. Graag uw reactie in deze.	MBO Amersfoort is bereid dit aan te passen naar 20 dagen.
60.	6	Artikel 10.4	Inschrijver is van mening dat vordering nog steeds onderbouwd en aangetoond dienen te worden en daarom niet direct opeisbaar kunnen zijn, Uiteindelijk is de rechter de enige die bepaalt of een vordering direct opeisbaar zal zijn door middel van een executoriaal vonnis. Verzoek is dan ook dat dit artikel wordt aangepast danwel geschrapt.	Nee, niet akkoord. Dit artikel wordt niet aangepast of verwijderd.
61.	6	Artikel 10.5	Ook hier geldt dat indien de Opdrachtgever tekortschiet er wel degelijk een aansprakelijkheid kan ontstaan en daarom is deze bepaling onredelijk en dient deze geschrapt te worden. Bent u daartoe bereid, zo nee waarom niet?	Nee, niet akkoord. Dit artikel heeft betrekking op tekortkomingen aan de zijde van Opdrachtnemer.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
62.	6	Artikel 10.6	Inschrijver is uitsluitend bereid om de directe schade eventueel te vergoeden, welke door Opdrachtgever aangetoond en onderbouwd dient te worden. Deze nuancering dient verwerkt te worden in dit artikel. Voorts dienen de beperkingen te gelden van artikel 12.4 Een onbeperkte aansprakelijkheid zal niet worden geaccepteerd door Inschrijver.	MBO Amersfoort is bereid deze nuance op te nemen. Er kan aangesloten worden bij de beperking zoals opgenomen in artikel 12.

63.	Artikel 12	Inschrijver kan, door de reikwijdte, niet akkoord gaan met het voorgestelde artikel aangaande aansprakelijkheid. Inschrijver wenst een bepaling m.b.t. de aansprakelijkheid op te nemen waarbij de totale cumulatieve aansprakelijkheid beperkt is tot uitsluitend directe schade met een bepaald bedrag per gebeurtenis tot een maximum bedrag per jaar. Gevolg- en/of indirecte schade dient volledig te worden uitgesloten. Vrijwaring tegen aanspraken van derden impliceert ook een onbeperkte aansprakelijkheid en dit is onacceptabel voor Inschrijver en bovendien ook niet gebruikelijk in de branche. Inschrijver stelt voor een nadere beperking/uitsluiting van aansprakelijkheid op te nemen waarmee de risico's op een aanvaardbaar niveau verdeeld worden. Reeds vooruitlopend op uw reactie heeft Inschrijver een tekstvoorstel geformuleerd: 12.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt. 12. 2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan: • ten gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij; • ten gevolge van een buitencontractueel toerekenbaar handelen of nalaten bij de werkzaamheden die de andere partij haar medewerkers en/of haar onderaannemers verricht ter uitvoering van deze Overeenkomst. 12.3 Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten. 12.4 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring.	MBO Amersfoort gaat niet akkoord met uw voorstel.
-----	------------	--	--

			12.5 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen is tegenover de andere Partij uitsluitend aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden of te lijden directe schade. 12.6 De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 500.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 1.000.000,- gedurende de looptijd van de overeenkomst. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: • schade aan Producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid; • schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden; • schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel; • kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in Producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking danwel herstel van schade; • redelijke kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen of het inhuren van derden; • redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; • redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel. 12.7 De hierboven opgenomen beperkingen komen te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van een der partijen danwel diens leidinggevend personeel. 12.8 Op eerste verzoek zullen certificaten van verzekering door Partijen overgelegd worden.	
--	--	--	--	--

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
			Bent u bereid het gedane voorstel over te nemen? Indien het antwoord ontkennend is, graag een alternatief voorstel.	
64.	7	Artikel 12.2	Met betrekking tot eventuele claims van derden dient te gelden dat deze vrijwaring niet onbeperkt kan zijn. Inschrijver kan hiervoor namelijk geen akkoord geven aangezien dit in strijd is met haar prudente risicobeleid en het feit dat haar verzekering geen dekking zal bieden. De aansprakelijkheid van Inschrijver is beperkt voor directe schade tot een maximumbedrag van EUR 50.000,- per gebeurtenis en voor een reeks van gebeurtenissen geldt een maximumbedrag van EUR 1.000.000,- per contractjaar. Gaat u akkoord met deze wijziging?	Met betrekking tot deze vrijwaring zal ook worden aangesloten bij de beperking zoals opgenomen in artikel 12.4.
65.	7	12.3	Inschrijver stelt vast de beoogde inschrijfsom en de genoemde maximale bedragen per gebeurtenis en per jaar niet met elkaar in balans zijn. Het is redelijk dat sprake blijft van een proportionele verhouding tussen de maximale bedragen en de inschrijfsom per jaar. Is Opdrachtgever bereid om het tekstvoorstel over te nemen? <i>Opdrachtnemer is verplicht zich door middel van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering adequaat tegen aansprakelijkheid op grond van dit artikel te verzekeren voor een bedrag van € 250.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 750.000,- per jaar.</i>	Nee, niet akkoord. MBO Amersfoort vindt de door u voorgestelde bedragen voor onderhavige opdracht niet redelijk.
66.	7	Artikel 12.4	Inschrijver merkt op dat deze bedragen staan niet in verhouding tot de bedrijfseconomische waarde van de opdracht en ze zijn daarom voor Inschrijver niet acceptabel. Inschrijver stelt voor dat er een maximumbedrag geldt van EUR 50.000, - per gebeurtenis en voor een reeks van gebeurtenissen geldt een maximumbedrag van EUR 1.000.000, - per contractjaar. Gaat u akkoord met deze wijziging? Zo niet dan graag een gemotiveerde toelichting waarom niet.	Nee, niet akkoord. MBO Amersfoort vindt de door u voorgestelde bedragen voor onderhavige opdracht niet redelijk.
67.	7	Artikel 12.5	Inschrijver stelt nooit de polis en voorwaarden ter beschikking. Er is sprake van bedrijfsvertrouwelijke informatie welke niet gedeeld zal worden met derden. Verzoek is dan ook dat u dit artikel schrapt.	Een verklaring vanuit uw verzekeraar waarin wordt verklaard dat u afdoende bent verzekerd volstaat ook.

Bijlage 5. Calculatieblad

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
68.			Het lijkt erop dat de cellen in kolom E 'Totaal eenmalig' niet doorrekenen. De formule in deze cellen lijkt niet te kloppen, waardoor het totaal in Cel E19 op 0 blijft staan. Kan Aanbestedende dienst deze corrigeren?	Excuses, dit is hersteld. Zie het aangepaste calculatieblad bij deze Nota van Inlichtingen.
69.		Overige	Regel 44-50 Er wordt een opgave gedaan van de aanwezige nummerblokken waarbij naast 10-, en 100-tallen ook 20-, 30-, 50-, en 60-tallen worden benoemd. Deze bestaan niet en Inschrijver doet daarom de aanname dat hier sprake is van meerdere opeenvolgende 10-tallen die optellen naar bij voorbeeld een 60-tal. Is deze aanname correct?	Dat is correct. U dient deze af te prijzen op basis van meerdere opeenvolgende 10-tallen.
70.		Overige	Regel 53 Wat wordt functioneel verwacht van de koppeling met Topdesk. Hoeveel medewerkers gaan gebruiken maken van die koppeling?	Koppeling met Topdesk komt te vervallen.
71.		Implementatie en migratie	Regel 6 -18 In het prijzenblad wordt uitgegaan van een prijs per locatie voor de migratie. In eis i-e-1 wordt uitgegaan van een "Big Bang" scenario. Zou aanbestedende dienst dit willen toelichten?	U kunt hier eventueel verschillende kosten per locatie afgeven, indien u dit wenst.
72.		Implementatie en migratie	Is MBO Amersfoort bereid om de fysieke plaatsing van de toestellen zelf, of door haar leerlingen, te laten uitvoeren?	Ja, MBO Amersfoort is hiertoe bereid mits Opdrachtnemer de vereiste ondersteuning biedt.
73.		Implementatie en migratie	Kolom E De formules in kolom E lijken niet te werken voor regels 6 t/m 18 doordat kolommen C en D zijn gemerged. Zou aanbestedende dienst dit willen aanpassen?	Zie het antwoord op vraag 68.
74.		(Licentie)kosten per gebruikers profiel	Regel 30 en 37 Inschrijver krijgt de indruk dat door deze twee regels 2 x data wordt uitgevraagd voor de 750 medewerkers. In regel 30 wordt namelijk gevraagd om "Mobiel bellen/ Data" en in regel 37 om "Mobiele data, 5 GB per gebruiker" Kan Opdrachtgever dit nader toelichten?	In regel 30 kunt u uw kosten per gebruiker invoeren (los van de verbruikskosten). In regel 37 kunt u de verbruikskosten (binnen abonnement) opvoeren. In regel 37 is het aantal hoger omdat MBO Amersfoort ook voor de data-only abonnementen 5 gig data wil.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
75.		Totaal eenmalige en maandelijkse kosten	Regel 74 en 75 Cel E19 wordt zowel bij de eenmalige als maandelijkse kosten opgeteld. Dit moet alleen bij de eenmalige kosten zijn. Kunt u dit aanpassen?	Excuses, dit is aangepast.
Overige bijlagen				
76.	Algemeen	Bijlage 3C	Inschrijver accepteert nimmer op voorhand Model Verwerkersovereenkomsten. Het verzoek is daarom of u bereid bent na gunning de voorwaarden en bijbehorende bijlagen nader af te stemmen met de winnaar van deze aanbesteding. Graag uw reactie in deze.	Nee, wij verzoeken u eventuele gewenste wijzigingen kenbaar te maken binnen de 2 ^e Nota van Inlichtingen.
77.	Arbit 2022	8.1	De aard van de dienstverlening van Inschrijver strekt niet tot enige overdracht van IE rechten aan Opdrachtgever. Indien Inschrijver hardware en/of software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst, zodat artikel 8.1b van toepassing is. Kunt u zich ook vinden in deze zienswijze?	Akkoord.
78.	Arbit 2022	8.3	Inschrijver verzoekt om de omkering van de bewijslast te schrappen en aan te sluiten bij de wettelijke uitgangspunten ten aanzien van het leveren van bewijs. Is dat akkoord?	Akkoord.
79.		Arbit 2022 Art. 8.3	Inschrijver kan niet akkoord gaan met de inhoud van dit artikel. Gezien de aard van de Prestaties en het bepaalde in artikel 8.1 zullen de rechten van intellectueel eigendom berusten bij Inschrijver. Artikel 8.3 neemt echter als uitgangspunt dat de rechten bij Opdrachtgever berusten. Inschrijver stelt voor om dit om te draaien. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Zie het antwoord op vraag 78

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
80.		Arbit 2022 Art. 8.5	Een ongelimiteerde vrijwaring is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico dat redelijkerwijs niet kan worden verwacht geaccepteerd te worden door een bedrijf met gezonde bedrijfsvoering. Inschrijver verzoekt u beleefd het handhaven van dit artikel in heroverweging te nemen of aan te geven tot welk maximum bedrag de vrijwaring wordt beperkt. Inschrijver stelt voor om de vrijwaring te beperken tot redelijke kosten van juridisch advies met een absoluut maximum conform het artikel aangaande aansprakelijkheid. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Er zal worden aangesloten bij de beperking van de aansprakelijkheid zoals opgenomen in de Raamovereenkomst.
81.	Arbit 2022	8.6	Kan het woord "gestelde" geschrapt worden? Er dient sprake te zijn van een daadwerkelijke inbreuk alvorens de in dit artikel genoemde voorzorgsmaatregelen aan de orde dienen te zijn.	Akkoord.
82.		Arbit 2022 Art. 8.7	Inschrijver kan niet akkoord gaan met dit artikel 8.7. Als Inschrijver Opdrachtgever vrijwaart, zou ontbinding niet aan de orde moeten zijn. Inschrijver stelt voor om dit artikel te schrappen. Indien Opdrachtgever niet bereid dit artikel te schrappen dan stelt Inschrijver voor dat in dit geval Inschrijver ook het recht krijgt om de overeenkomst met Opdrachtgever te beëindigen. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Nee, niet akkoord. MBO Amersfoort vindt het redelijk dat ontbinding mogelijk blijft op het moment dat deze situatie zich voordoet.
83.	Arbit 2022	11	Omdat dit artikel niet toegespitst is op de levering van elektronische communicatiediensten stelt Inschrijver voor om na de gunning een acceptatieprocedure voor de op te leveren dienst(en) uit te werken en overeen te komen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Dat is akkoord.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
84.	Arbit 2022	12.7	Inschrijver verzoekt dit artikel aan te passen want de garantie om tot 5 jaar na datum van Acceptatie onderhoud te bieden lijkt losgekoppeld van de looptijd van de Overeenkomst. Inschrijver acht het redelijk dat de Prestatie (in dit geval de door Inschrijver uit te voeren opdracht, namelijk de levering van telecommunicatiediensten) na datum van Acceptatie en gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt onderhouden. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Akkoord.
85.		Arbit 2022 Art. 12.7	Inschrijver in beginsel akkoord, maar wenst mogelijkheid om hiervan af te wijken als bij het aangaan van een Raamovereenkomst het reeds duidelijk is dat dit voor de betreffende Prestaties niet mogelijk is. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Zie het antwoord op vraag 84.
86.	Arbit 2022	12.3 t/m 12.7	Het woord "garantie" of "garanderen" impliceert dat Inschrijver zelfs in overmacht situaties moet voldoen aan de garantieverplichting, hetgeen niet redelijk is. Inschrijver verzoekt om "garandeert" te wijzigen in "is verplicht om". Is dat akkoord? Als dat niet akkoord is, kan Opdrachtgever dan in ieder geval bevestigen dat onverminderd een garantie, Inschrijver zich zo nodig op overmacht kan beroepen?	Nee, niet akkoord.
87.	Arbit 2022	14.3	Inschrijver acht het redelijk dat een eventuele boete in mindering wordt gebracht op een schadevergoeding. Kan de volgende zin toegevoegd worden?: "Een boete treedt niet in de plaats van een schadevergoeding, doch komt in mindering op eventueel door Opdrachtgever geleden schade."	Nee, niet akkoord.
88.		Arbit 2022 Art. 14.3	Inschrijver is van mening dat het redelijk is dat boetes in mindering worden gebracht van eventuele schadevergoeding dan wel om artikel 6:92 BW van toepassing te verklaren. Cumulatie van boete en schade is onredelijk. Gaaf aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Nee, niet akkoord.
89.	Arbit 2022	15.1	Inschrijver hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na de factuurdatum. Kan dit artikel als zodanig aangepast worden?	Nee, niet akkoord.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
90.		Arbit 2022 Art. 15.3	Inschrijver kan, als beursgenoteerde onderneming, onder de navolgende voorwaarden akkoord gaan. Inschrijver is bereid een accountant informatie te geven die nodig is om de juistheid van de factuur te verifiëren. Inschrijver is niet bereid om een accountant alle gegevens en informatie te verstrekken die hij verlangt. Verder wenst Inschrijver dit onderzoek te beperken tot maximaal twee keer per jaar. De accountant valt onder de geheimhoudingsverplichting van artikel 17. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting	Akkoord.
91.	Arbit 2022	16	Inschrijver is, zoals mede blijkt uit de door haar gepubliceerde jaarrapporten, een solvabele onderneming. Daarbij past het vragen van een kredietstellingsgarantie niet. Ook druist dit in tegen het interne bedrijfsbeleid van Inschrijver. Kan dit artikel geschrapt worden?	Akkoord. Er is geen sprake van een kredietstellingsgarantie.
92.	Arbit 2022	17.5	Kan de in Artikel 17.5 genoemde boete van € 50.000 worden verlaagd naar € 10.000. Dit is immers gebruikelijk in de ICT-branche, het vormt eveneens een prikkel voor nakoming en dit is meer proportioneel.	Nee, niet akkoord.
93.	Arbit 2022	22.1, 22.2	Het is niet realistisch om van inschrijver te verlangen dat zij voor het vervangen van personeel toestemming dient te vragen van afnemer. In geval van opzegging van het dienstverband door de werknemer is het bijvoorbeeld niet mogelijk om hieraan te voldoen. Inschrijver stelt daarom voor deze artikelen niet van toepassing te verklaren. Is dat akkoord?	Akkoord.
94.	Arbit 2022	23.1	Het is voor Inschrijver niet werkbaar om steeds toestemming aan Opdrachtgever te vragen voor de inschakeling van een onderaannemer, want Inschrijver maakt veelvuldig gebruik van onderaannemers. Het zou de zaken behoorlijk vertragen indien daar steeds voorafgaande schriftelijke toestemming voor nodig is, wat evenmin in het belang van Opdrachtgever is. Vanzelfsprekend blijft Inschrijver wel aansprakelijk voor haar onderaannemers. Is Opdrachtgever bereid om dit artikel buiten toepassing te verklaren?	Nee, niet akkoord. MBO Amersfoort wil graag op de hoogte worden gebracht van eventuele onderaannemers die specifiek bij de dienstverlening voor MBO Amersfoort worden ingezet door Opdrachtnemer.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
95.	Arbit 2022	27.1	Is Opdrachtgever bereid om de volgende omstandigheden als overmacht aan te merken: "Van overmacht is onder meer sprake indien Inschrijver niet aan haar verplichtingen kan voldoen vanwege oorlog(sgevaar), oproer, molest, brand, waterschade, vorst, "onwerkbaar weer", overstroming, aardbeving, werkstaking, bedrijfsbezetting, overheidsmaatregelen, storing in levering van energie".	Situaties van overmacht zijn nader verwoord in artikel 11.2 van de Raamovereenkomst.
96.	Arbit 2022	27.1	Ook zou onder overmacht dienen te worden begrepen tekortschieten van door Inschrijver ingeschakelde derden voor zover die derden zich op overmacht kunnen beroepen zoals in deze overeenkomst bepaald. Anders zou een beroep op overmacht wel opgaan indien (een deel van) de werkzaamheden door Inschrijver zelf worden uitgevoerd maar niet indien daarvoor een derde zou worden ingeschakeld. Dat acht Inschrijver niet redelijk. Is Opdrachtgever dat met Inschrijver eens?	Derden werken onder uw verantwoordelijkheid. Dus ja, in dat geval kan er ook sprake zijn van overmacht.
97.	Arbit 2022	30.3	Inschrijver vindt dat wijziging in de zeggenschap geen reden mag zijn voor contractontbinding, tenzij er sprake is van verzuim. Bent u het daarmee eens?	Nee, niet akkoord.
98.		Arbit 2022 Art. 30.3	Wijziging van de zeggenschap heeft geen invloed op de uitvoering van de overeenkomst. Daarnaast is beslag eenvoudig, met weinig formaliteiten, te leggen. Inschrijver verzoekt u derhalve om deze gronden voor ontbinding te schrappen. Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Nee, niet akkoord. In het artikel wordt gesproken over een 'ingrijpende wijziging'. Daarbij kan het naar mening van MBO Amersfoort mogelijk zijn dat de wijziging (indirect) invloed heeft op de uitvoering van de overeenkomst. Met betrekking tot het leggen van beslag, is MBO Amersfoort bereid om overeen te komen dat er alleen ontbonden kan worden indien het beslag aantoonbaar een gevaar is voor de continuïteit van de dienstverlening.
99.	Arbit 2022	30.5	Inschrijver vindt dat een samenhangende overeenkomst alleen mag worden ontbonden indien er bij deze overeenkomst sprake is van verzuim. Bent u het daarmee eens?	Nee, niet akkoord. Deze mogelijkheid heeft MBO Amersfoort indien één van de situaties zich voordoet zoals omschreven in artikel 30.1 of 30.3 van de ARBIT 2022.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
100.	Arbit 2022	30.6	Inschrijver vindt dat een Opdracht alleen mag worden opgezegd of ontbonden indien er bij deze Opdracht sprake is van verzuim. Anders zou u de Opdracht altijd zonder reden kunnen opzeggen. Bent u het daarmee eens?	Er is geen sprake van een tussentijdse opzegging.
101.		Arbit 2022 Art. 32	Gezien de reikwijdte van artikel 30, kan Inschrijver niet akkoord gaan met het kosteloos verrichten van diensten in het kader van deze Exitbepaling. Inschrijver verzoekt u om artikel 30 conform de hierboven geformuleerde tekstvoorstellen aan te passen dan wel het kosteloos verrichten van diensten te schrappen. Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Nee, niet akkoord. Indien Inschrijver kosten wenst te rekenen voor een overdracht naar een opvolgende dienstverlener, dan dient u dit kenbaar te maken binnen uw Calculatieblad (bij overige éénmalige kosten).
102.	Arbit 2022	38 t/m 41	Koop maakt geen onderdeel uit van de dienstverlening. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze artikelen niet van toepassing zijn?	Niet akkoord. MBO Amersfoort koopt weldegelijk producten van de Opdrachtnemer, namelijk de hardware phones.
103.	Arbit 2022	43.1	Indien Inschrijver hardware en/of software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst, in plaats van een eeuwigdurend gebruiksrecht. Kan Opdrachtgever dit aanpassen in dit artikel?	Akkoord, tenzij er sprake is geweest van 'koop'.
104.		Arbit 2022 Art. 43.1	In het geval Standaardprogrammatuur van derden is, gelden de (standaard) licentievoorwaarden van die derde partijen. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?	Akkoord.
105.	Arbit 2022	43.3	Indien Inschrijver hardware en/of software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst. Inschrijver kan niet toestaan dat Opdrachtgever, naar eigen oordeel en zonder toestemming van Inschrijver, kopieën van de software vervaardigt. Bent u het daarmee eens?	Akkoord.
106.	Arbit 2022	44	Het woord "garantie" of "garanderen" impliceert dat Inschrijver zelfs in overmacht situaties moet voldoen aan de garantieverplichting, hetgeen niet redelijk is. Inschrijver verzoekt om "garandeert" te wijzigen in "is verplicht om". Is dat akkoord? Als dat niet akkoord is, kan Opdrachtgever dan in ieder geval bevestigen dat onverminderd een garantie, Inschrijver zich zo nodig op overmacht kan beroepen?	Nee, niet akkoord.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
107.	Arbit 2022	47	Aangezien Inschrijver niet de fabrikant van de te leveren software is en een eventuele fabrikant vaak niet bereid is om tot source code escrow over te gaan, stelt Inschrijver voor om dit artikel buiten toepassing te verklaren. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Akkoord.
108.		Arbit 2022 Art. 47	Inschrijver kan alleen hiermee akkoord gaan voor haar <u>eigen</u> Standaardsoftware. Ingeval van software van derden, zal dit afhankelijk zijn van de door deze derden geboden mogelijkheden. Gaat opdrachtgever akkoord?	Zie het antwoord op vraag 107.
109.	Arbit 2022	48 t/m 67	Inschrijver levert een telecommunicatiedienst zodat deze artikelen niet van toepassing zijn. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Nee, MBO Amersfoort kan dit niet bevestigen. In theorie zou het mogelijk kunnen zijn dat de Opdrachtnemer gaat adviseren. Daarnaast kan een telecommunicatiedienst ook gezien worden als IT infrastructuur.
110.		Arbit 2022 Art. 59.7	Inschrijver akkoord, maar acht het redelijk dat in dit geval de gevolgen van de ontbinding worden geregeld. Bijvoorbeeld geen gehele ongedaanmaking, of het reeds verrichte werk wordt op geld gewaardeerd.	Nee, niet akkoord.
111.	Arbit 2022	76.1	Omdat ontbinding een zeer verstrekkende maatregel is, dient dit specifiek in de Overeenkomst opgenomen te worden. Inschrijver wenst de volgende zinsnede toe te voegen aan de laatste zin "..., zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst". Is dat akkoord?	Akkoord. MBO Amersfoort merkt daarbij op dat de Opdrachtnemer in gebreke gesteld kan worden indien niet wordt voldaan aan de overeengekomen Service Levels / KPI's.
112.		Arbit 2022 Art. 76.1	Dit impliceert dat bij eenmalige overschrijding van een functiehersteltermijn of Reactietijd onmiddellijk tot ontbinding overgegaan mag worden. Inschrijver stelt voor om op te nemen dat bij meerdere overschrijdingen de overeenkomst mag worden ontbonden. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?	Zie het antwoord op vraag 111.
113.	Arbit 2022	76.2	Kan dit artikel geschrapt worden? Inschrijver stelt voor om dit specifiek te regelen in de Overeenkomst indien fatale termijnen aan de orde moeten zijn.	Artikel 10.1 van de Raamovereenkomst prefaleert.
114.		80 t/m 84	Inschrijver levert een telecommunicatiedienst zodat deze artikelen niet van toepassing zijn. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Nee, MBO Amersfoort wil deze artikelen behouden binnen de ARBIT.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
115.		Verwerker sovereenk omst Artikel 12	Verwerker wenst een gelimiteerde aansprakelijkheidsbeperking op te nemen waarbij de door toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes beperkt is tot een maximumbedrag van 5 miljoen per boete. Graag geheel vervangen: 12.1. Partijen zijn ieder verantwoordelijk en aansprakelijk voor hun eigen handelen. 12.2. De in de Overeenkomst overeengekomen aansprakelijkheidsbepalingen zijn van kracht op de verplichtingen zoals opgenomen in deze Verwerkersovereenkomst. 12.3. In afwijking van lid 2 van dit artikel, is de tekortkomende Partij aansprakelijk jegens de Partij die de boete opgelegd heeft gekregen voor het bedrag tot een maximum van 5.000.000 euro per boete, indien en voor zover een door de toezichthoudende autoriteit aan een Partij opgelegde boete rechtstreeks voortvloeit uit a.) een toerekenbare tekortkoming door de tekortkomende Partij en/of diens onderaannemers/Subverwerkers in de nakoming van zijn verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst; of b.) een schending door de tekortkomende Partij en/of diens onderaannemers/Subverwerkers van de toepasselijke wetgeving op het gebied van verwerking van Persoonsgegevens. 12.4. Voor zover Partijen hoofdelijk aansprakelijk zijn jegens derden, waaronder begrepen de Betrokkene, of gezamenlijk een boete opgelegd krijgen door een toezichthoudende autoriteit, zijn zij jegens elkaar, ieder voor het gedeelte van de schuld dat hem in hun onderlinge verhouding aangaat, verplicht in de schuld en kosten bij te dragen (overeenkomstig het bepaalde in Boek 6, Titel 1, Afdeling 2 van het Burgerlijk Wetboek), tenzij de AVG anders bepaalt in welk geval de AVG voorgaat. 12.5. Iedere beperking van aansprakelijkheid komt voor de schendende Partij te vervallen voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld aan de zijde van de schendende Partij. 12.6. Partijen dragen zorg voor een verzekeringsdekking die in verhouding staat tot de aansprakelijkheid die voor hen geldt in deze Verwerkersovereenkomst. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?	Akkoord.

Bijlagen

- Calculatieblad NvI 1
- Aanvullende data verbruik

Einde Nota van Inlichtingen