

Nota van Inlichtingen 1 – Teams Bellen – Veluwe Onderwijsgroep – 2023/1128TK

Begin Nota van Inlichtingen:

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
Bestek				
1.	8	3.3.	Opdrachtgever geeft aan een pilot te hebben gedaan met Teams telefonie. Kan Opdrachtgever aangeven met welke partij dit is gedaan en welke Microsoft oplossing is getest? Teams Direct Route of Operator Connect?	Het is aan de aanbieder om een passende en toekomstvaste oplossing te bieden die voldoet aan de gangbare veiligheid- en compatibiliteitseisen, conform de uitgangspunten van de aanbestedingsdocumentatie. Het is daarbij naar mening van de Veluwe Onderwijsgroep niet relevant welke partij de pilot heeft uitgevoerd.
2.	8	3.3	Opdrachtgever wil een directe koppeling naar MS Teams. Kan Opdrachtgever bevestigen dat een SBC in het domein van Microsoft moet staan en door Microsoft gecertificeerd dient te zijn?	Inschrijver dient een oplossing aan te bieden die tegemoet komt aan de behoeften van de Veluwe Onderwijsgroep, zoals omschreven in de aanbestedingsdocumentatie. Indien u dit enkel kunt invullen met een door Microsoft gecertificeerde oplossing, dan dient u dit aan te bieden.
3.	8	3.3 & (PvE o-i-1)	Scope: Wat bedoelt Opdrachtgever met 'De oplossing wordt op basis van native cloud aangeboden.'?	Bedoeld wordt dat er geen hardware/componenten geïnstalleerd kunnen worden op locatie van de Veluwe Onderwijsgroep of in het Datacenter van de Veluwe Onderwijsgroep.
4.	8	3.3	Scope: Opdrachtgever geeft de voorkeur aan een API-koppeling. Waar dient de API-koppeling op gekoppeld te worden?	Zie hiervoor deelvraag 2 van 'open vraag 1'.
5.	8	3.3	Verbruik: Opdrachtgever stelt: 'Kosten voor Buitenlands belverkeer kunnen verrekend worden tegen de standaardtarieven van Inschrijvers. Deze tarieven dienen bij inschrijving ingediend te worden en dienen marktconform te zijn.' Waar verwacht Opdrachtgever de opgave van deze tarieven? Welk landen dienen opgenomen te zijn in dit overzicht?	Zoals aangegeven in de checklist op pagina 15 kunt u deze tarieven indienen middels een separate bijlage. Het is voldoende om de tarieven gericht op de EU kenbaar te maken.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
6.	8	3.1	"In de huidige situatie zijn de scholen van de Veluwse Onderwijsgroep op diverse wijzen verbonden met het telefoonnetwerk. ..." Kan Opdrachtgever aangeven: 1) welke systemen hiervoor nu in gebruik zijn? 2) Bij welke partijen deze systemen afgenomen zijn/in onderhoud zijn? 3) Bij welke provider(s) nu het belverkeer wordt afgenomen?	1) Dit betreft eenvoudige oplossingen (vergelijkbaar consumenten) op sommige PO-scholen, via 'onpremise' centrale op enkele VO-locaties tot een VoIP omgeving voor een aantal andere VO-locaties; 2) Er zijn op dit moment een vijftal leveranciers voor telefonie binnen de Veluwse Onderwijsgroep (o.a. Vodafone-Ziggo en KPN). Verder informatie over de huidige telefonieoplossingen is niet beschikbaar. 3) Zie sub 2.
7.	8	3.3	Kan Opdrachtgever aangeven hoeveel gelijktijdige gesprekken er in de pilot hebben plaatsgevonden op de piekmomenten? Opdrachtgever geeft aan bij piekmomenten 22 gesprekken per kwartier, is het mogelijk deze 22 gesprekken te specificeren?	Tijdens de pilot periode zijn op kwartierniveau de pieken 10-15 gelijktijdige gesprekken met uitschieters naar 22 gesprekken. De pieken vinden vooral 's ochtends plaats (waarschijnlijk telefoongesprekken omtrent ziek-/afwezigheidsmelding). Pieken worden ook gezien tijdens de middag (lunchpauze). Gesprekken duren gemiddeld rond de 2 á 3 minuten. <i>Opgemerkt dient te worden dat de genoemde grote vo-school het beleid heeft 'bellen voor ziekmelden'. De meeste vo-scholen van de Veluwse Onderwijsgroep laten dit al digitaal verlopen via de app van Somtoday.</i>
8.	8	3.3	Hoeveel gebruikers van de totale 1800 medewerkers hebben er in de pilot deelgenomen? Deze informatie is belangrijk voor het aantal te kiezen gelijktijdige kanalen.	De pilot is uitgevoerd op één grote vo-school, een kleinere vo-school en het Service bureau. Het gaat om ongeveer 150 gebruikers die opgenomen zijn binnen de pilot.
9.	8	3.3	Kan Opdrachtgever beschrijven wat er verwacht wordt van een wachtrij? Bijv: Welkomsttekst te horen met aantal wachtende voor u, alleen een wachtmuziek of meerdere herhalende teksten?	De wachtrij wordt door de Veluwse Onderwijsgroep ingericht op basis van de mogelijkheden die de oplossing van Teams daarvoor op dit moment biedt. Waar Teams hier doorontwikkeld zullen we extra functies die dan beschikbaar komen waar relevant gaan toepassen.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
10.	8	3.3	Inschrijver gaat er vanuit dat elke school een eigen wachtrij krijgt en dus ook een eigen receptioniste, of wordt dit centraal afgevangen?	Correct, dit wordt decentraal georganiseerd (voor zover er sprake is van een receptie op locatie).
11.	8	3.3	Kan Opdrachtgever de gewenste situatie beschrijven betreffende inkomende gesprekken welke 's morgens plaatsvinden m.b.t. bijvoorbeeld ziektemeldingen? Aanname is dat deze nu binnenkomen op een vast/DECT toestel. Wordt dit in de gewenste situatie afgevangen door een centrale receptioniste, of moeten deze ergens anders binnen komen en op wat voor device?	Gesprekken op een hoofdnummer van een locatie (of een eventueel ander nummer) routeren we met behulp van de mogelijkheden in Teams naar de betreffende medewerker of een team waarbij we waarnodig welkomstteksten, wachtrijen en eventuele voicemails hebben ingericht. Afhankelijk van de rol/functie van de medewerker is dit op een normale werkplek, team op de mobiel en voor sommigen op een Teams telefoontoestel.
12.	8	3.3	Verbruik: Zijn de pilot scholen representatief voor het verbruik op alle scholen? Kunt u aangeven hoeveel gebruikers er in deze pilot scholen werkzaam zijn? Wat zijn de kosten voor uitgaand bellen op de pilot scholen?	Zie het antwoord op vraag 7.
13.	8	3.3	Verbruik: Kunt u de verhouding geven de uitgaande gesprekken naar vaste nummers en de uitgaande gesprekken naar mobiele nummers.	Nee, dergelijke informatie is helaas niet beschikbaar.
14.	9	3.3	Opdrachtgever geeft aan dat een vast-mobiel koppeling buiten scope valt. Geldt dit ook voor een Teams VAMO koppeling i.v.m. lopende mobiele contracten ?	We stellen op dit punt inderdaad geen eisen aangaande Vast-Mobiel integratie in relatie tot lopende mobiele contracten.
15.	9	3.3	Buiten scope "... Inrichting MS Teams ...". Is het voor de exploitatiefase akkoord dat eventueel support op MS Teams Phone door Inschrijver op basis van uurtarief/strippenkaart wordt geleverd?	Ja, indien dergelijke support gewenst is dan zullen partijen hier nadere afspraken over maken. Uitgangspunt zijn hierbij de uurtarieven voor de diverse functionarissen (zie Calculatieblad).
16.	9	3.4	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de overeenkomst met vijfmaal 12 maanden optioneel te verlengen onder gelijkblijvende condities en voorwaarden (m.u.v. toegestane indexering). In een snel veranderende markt is een eventuele looptijd van 7 jaar onder dezelfde condities niet te garanderen. Denk aan verbeterde proposities, veranderende licenties en/of zelfs uitfasering van portfolio's. Is de Opdrachtgever bereid deze conditie aan te passen naar de mogelijkheid van verlenging 5x 12 maanden met een jaarlijkse evaluatie of het portfolio nog het beste past bij Opdrachtgever, zowel op product als prijsgebied?	Nee, niet akkoord. De Veluwe Onderwijsgroep wil de looptijd zoals opgenomen in de Overeenkomst handhaven. Uiteraard zal de Veluwe Onderwijsgroep tijdig met Opdrachtnemer evalueren omtrent het effectueren van de verleningsopties.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
17.	18	7.2	ISO 27001: Indien de inschrijver op dit moment bezig is met deze certificering is, volstaat een bewijs van de certificering instantie/auditor dan ook?	Nee, u dient bij voorlopige gunning het bewijs van certificering te kunnen overleggen.
Bijlage 1. Programma van Eisen				
18.	2	o-i-1	Moet de integratie met MS Teams plaatsvinden op basis van een door Microsoft zelf gecertificeerde SIP-Trunk oplossing? Dit lijkt ons een vereiste maar zien we niet terugkomen in deze uitvraag.	Zie het antwoord op vraag 2.
19.	2	o-i-2	Is er momenteel analoge apparatuur gekoppeld (denk aan deurintercoms, slagboom) aan het telefoniesysteem en willen jullie dit houden?	Voor zover op dit moment inzichtelijk is er geen sprake (meer) van analoge apparatuur waar we rekening mee moeten houden.
20.	2	o-i-3	Microsoft werkt voor Teams met een beschikbaarheidsgarantie van 99,99% voor de gehele oplossing. Gegadigde heeft het vermoeden dat Opdrachtgever bedoelt dat de aan te bieden oplossing dezelfde beschikbaarheidsgarantie van 99,99% heeft. Kan Opdrachtgever dat bevestigen?	Nee, er wordt een beschikbaarheidsgarantie van minimaal 99,9% geëist.
21.	3	o-i-4	"het oorspronkelijk gecontracteerde gebruikers". Wij nemen aan dat hier het aantal oorspronkelijk gecontracteerde gebruikers bedoeld wordt. Is dit correct	Correct.
22.	3	o-i-4	Komt het aantal oorspronkelijk gecontracteerde gebruikers overeen met het aantal wat is genoemd is in bijlage 5, calculatieblad?	Ja, dat betreft het uitgangspunt van onderhavige opdracht.
23.	3	o-i-4	Wij nemen aan dat de in deze eis genoemde korting alleen betrekking heeft op de post "Kosten per gebruiker – profiel". Is dit correct?	Correct.
24.	3	o-i-4	Wij nemen aan dat, bij een toename van het aantal gebruikers, de kostenpost "Beheer" pro rato mag worden. Is dit correct?	Nee, dat is niet correct. U kunt beheerskosten aangeven gericht op de algehele oplossing. Er is geen sprake van aanpassing van de beheerskosten bij wijziging van het aantal gebruikers. Gegeven de scope van de opdracht ziet de Veluwe Onderwijsgroep geen relatie tussen het gevraagde beheer van de oplossing en het aantal gebruikers.
25.	3	o-i-4	Gezien de aard van de aanvraag voorzien wij dat de kosten van belang zijn en dat Opdrachtgever een scherpe aanbieding verwacht. In dat kader vinden wij een korting van 5%, bij een groei van 20%, niet proportioneel, inschrijvers zullen dit als risico meenemen in de inschrijving. Wij willen u verzoeken om in deze eis een korting van 2% te hanteren.	De Veluwe Onderwijsgroep is bereid om het kortingspercentage aan te passen naar 2%. Het aantal gebruikers zoals gepresenteerd in het Calculatieblad komt overeen met de huidige organisatieomvang van de Veluwe Onderwijsgroep. Het is niet de verwacht dat dit de bandbreedte van 20% zal overstijgen.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
26.		o-i-4	Inschrijver vat uw aanvraag kort samen in het leveren van een SBC-dienst, inclusief netlijnen/belverkeer en een beheerportal. In het calculatieblad hanteert Opdrachtgever hiervoor een prijs per eenheid. In dit geval is de eenheid een gebruiker. Voor het calculeren van maandelijkse kosten o.b.v. fixed fee, wordt een inschatting gedaan op de gegevens van afgelopen maanden. Opdrachtgever vraagt in o-i-4 een korting wanneer er meer gebruikers worden toegevoegd. Meer gebruikers betekend potentieel meer belverkeer, lees hogere kosten. Inschrijver volgt de gedachtegang niet, waarom Opdrachtgever een korting vraagt van 5% op de all-in prijs per gebruiker, wanneer er meer dan 20% meer gebruikers. Inschrijver vraagt hiervoor een toelichting en/of deze eist te laten vervallen	Zie het antwoord op vraag 25.
27.	3	o-i-5	Het is helder dat Opdrachtgever wil kunnen op- en afschalen. Kan opdrachtgever bevestigen dat de 25% krimp gaat over de opgegeven aantallen in het prijzenblad? De verwijzing naar par.3.5 in het bestek lijkt niet te kloppen, aangezien daar geen aantallen worden genoemd.	Correct, het gaat om de aantallen zoals opgenomen in het Calculatieblad.
28.	3	o-i-5	Ons inziens worden er in par.3.5 van het bestek geen aantallen kenbaar gemaakt. Welke aantallen worden hier bedoeld?	Het gaat om de aantallen zoals genoemd in het Calculatieblad.
29.	3	o-i-5	Er wordt aangegeven dat de aantallen per gebruikersprofielen kenbaar gemaakt worden in Paragraaf 3.5 van Het Bestek, maar Paragraaf 3.5 in het bestek is de Waakvlamovereenkomst. Kan Opdrachtgever dit aanpassen of de juiste aantallen per gebruikersprofiel kenbaar maken? Überhaupt zijn de gebruikersprofielen nergens terug te vinden in het bestek, graag deze specificeren?	Excuses, er is geen sprake van een verdere specificatie per gebruikersprofiel. De Veluwe Onderwijsgroep maakt geen onderscheid tussen gebruikers. Zie daarnaast het antwoord op vraag 28.
30.	3	o-i-6 en s-b-3	Het inrichten en beheren van MS Teams kan heel goed zelf gedaan worden door Opdrachtgever. Er zijn verschillende manieren en vormen gerelateerd aan het type oplossing. Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit mogelijk moet zijn zonder dat Opdrachtgever kennis (nodig) heeft omtrent het koppelen van SBC's en/ of MS Powershell?	Veluwe Onderwijsgroep wil inderdaad zelf de inrichting en het beheer van MS Teams verzorgen. Het verzorgen van het koppelvlak (met het telefoonnetwerk) betreft de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
31.	3	o-i-7	Het uitgeven van telefoonnummers wordt landelijk gecoördineerd door de ACM. Wij kunnen geen nummers garanderen en ook niet garanderen dat de nieuwe nummerblokken aansluiten bij de huidige reeksen. Wij verzoeken u hierbij om deze eis te laten vervallen.	Indien dit (technisch) niet mogelijk is voor Inschrijver, dan is dat akkoord. De Veluwe Onderwijsgroep is bereid om deze eis om te zetten naar een 'inspanningsverplichting'.
32.	3	o-i-7	Opdrachtnemer zal een check doen op de beschikbaarheid van aansluitende nummerblokken. Indien deze niet beschikbaar zijn, zal Opdrachtnemer de dichtstbijzijnde reeks gebruiken. Is Opdrachtgever zich hiervan bewust?	Zie het antwoord op vraag 31.
33.	3	o-i-7	Kan Opdrachtgever een overzicht van de huidige nummerblokken delen?	Bij deze Nota van Inlichtingen is ter indicatie een lijst meegestuurd met daarin de belangrijkste nummerblokken.
34.	3	o-i-7	Opdrachtgever eist van opdrachtnemer de garantie dat de nieuwe nummerreeksen aansluiten bij de huidige nummer reeksen van VOG. Dit is niet mogelijk en is opdrachtgever bereid dit aan te passen? Wel is het uiteraard mogelijk om regionale nummerreeksen aan te vragen.	Zie het antwoord op vraag 31.
35.	3	o-i-7	Wat bedoelen jullie precies met aansluiten bij de huidige nummerreeksen? De daadwerkelijk aansluitende nummerreeksen zijn reeds vergeven. Mocht dat bij toeval in het beheer zijn van een van de opdrachtnemers, dan is die aanbieder de enige die mee kan doen met deze aanbesteding. Graag specificeren wat jullie met deze garantie bedoelen?	Zie het antwoord op vraag 31.
36.	3	o-i-8	Moet de SIP Trunk Microsoft Gecertificeerd zijn? Dat lijkt ons een vereiste maar zie we niet terug in deze uitvraag.	Zie het antwoord op vraag 2.
37.		o-i-9	Opdrachtgever eist een aanbod op basis van onbeperkt bellen binnen NL. Om een inschatting/calculatie te kunnen maken, heeft Inschrijver inzicht nodig in het huidige verbruik. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever een overzicht te geven van het belverkeer over de laatste drie maanden.	Op basis van de genoemde pilot is in de periode van medio augustus tot eind oktober sprake van in totaal bijna 1000 'outbound' gesprekken. Kijken we op kwartier interval dan zit hier een piek van 6 outbound gesprekken. De gemiddelde gespreksduur over deze kleine 100 gesprekken is 221 seconden.
38.	4	i-e-1	Bij de realisatie van het koppelvlak zijn we mede afhankelijk van acties die uitgevoerd worden door de VOG. Kunt u deze eis hierop aanpassen?	De Veluwe Onderwijsgroep zal, onder coördinatie van Opdrachtnemer, de vereiste inspanningen verzorgen. Opdrachtnemer blijft daarbij wel verantwoordelijk voor realisatie van het koppelvlak.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
39.	4	i-e-1	Hier wordt gesproken over "Stichting Carmel college", wij nemen aan dat hier de Veluwse OnderwijsGroep bedoeld wordt. Is dat correct?	Excuses, dat is correct.
40.	4	i-e-3	Is het correct dat alle werkzaamheden aan de Teams kant 'out of scope' zijn. Dus ook het configureren van de trunks aan de Teams kan. Het aanleveren van de benodigde informatie is 'in scope' van de opdracht.	Correct, de Veluwse Onderwijsgroep draagt zelf zorg voor de configuratie van MS Teams. Zie daarnaast ook de toelichting zoals opgenomen op pagina 9 van het Bestek.
41.	4	s-b-3	Beheer portaal: het beheer van Teams(gebruikers) is gebaseerd op Active Directory en Teams Admin center. In de AD worden onder andere telefoonnummers aan gebruikers toegekend en het nummerplan beheert. Kan Opdrachtgever toelichten waarom het een additionele portal wenst?	De Veluwse Onderwijsgroep wil dat toekenning van nummers aan gebruikers zo eenvoudig mogelijk kan plaatsvinden. Binnen 'open vraag 1' dient Inschrijver te omschreven op welke wijze dit binnen de aangeboden oplossing gerealiseerd kan worden. Indien dit binnen uw oplossing mogelijk is vanuit MS Teams, dan dient u dit toe te lichten.
42.	5	s-b-3	Is het noodzakelijk dat de financiële rapportage van verkeer buiten het genoemde belverkeer in Nederland direct / actueel beschikbaar is in een beheer portaal of is het oké dat de financiële rapportage na elke maand wordt aangeleverd en dan in een beheer portaal zichtbaar wordt? Uiteraard zijn er standaarden in te stellen m.b.t. signalering qua buiten de bundel verbruik, zodat excessen tussentijds wordenesignaleerd en eventueel geblokkeerd.	Het is ook akkoord om de financiële rapportage maandelijks aan te leveren.
43.	5	s-b-4	Voor de beheerportal van Opdrachtnemer is een handleiding beschikbaar. Gaat Opdrachtgever ermee akkoord dat alle informatie over het MS Teams domein beschikbaar is via het Learn Microsoft platform als primaire bron van up-to-date informatie?	Akkoord.
44.	5	s-b-6	Er wordt in de eis beschreven: 'Een concept SLA tussen opdrachtnemer en Stichting Carmelcollege. ' Inschrijver doet de aanname dat dit een typfout is en kan de tekst aangepast worden?	Zie het antwoord op vraag 39.
45.	5	s-b-7	Opdrachtgever eist garantie dat alle data m.b.t. het verbruik tot minimaal 2 jaar beschikbaar blijft. Volgens de wet van Privacy (AVG) mogen dit soort gegevens maar 6 maanden bewaard blijven. Is opdrachtgever bereid dit aan te passen?	Akkoord.
46.	6	c-e-4	25% van de eenmalige kosten mag gefactureerd worden na afronding van de implementatie. Wij nemen aan dat hiermee de implementatie van het koppelvlak bedoeld wordt, zoals omschreven in eis i-e-1 en niet na de uitrol die gedaan wordt door de Veluwse OnderwijsGroep.	Correct.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
47.	6	c-e-4	Opdrachtgever wenst een termijn op te nemen tussen de PoC en de afronding van de implementatie van maximaal 4 weken na de goedgekeurde acceptatietest. Tevens een tekst aanpassing: alle geconstateerde gebreken dienen herstelt te zijn door Opdrachtnemer, die aan Opdrachtnemer toe te rekenen zijn. Wanneer de gebreken aan de Opdrachtgever te wijten zijn, wordt de laatste termijn van 25% alsnog gehanteerd.	Akkoord.
48.	7	c-e-5	Inschrijver factureert vaste maandelijks kosten vooraf, en variabele kosten (bijv. verbruikskosten) achteraf. Dit is gebruikelijk in de telecommarkt. Gaat Opdrachtgever daarmee akkoord?	Akkoord.
49.	7	c-e-5	Gegadigde factureert maandelijks het aantal actieve gebruikers/ nummers. Bij mutaties rekenen wij dit pro rato af. Dat betekent concreet dat als een nummer halverwege de maand actief wordt, Opdrachtgever ook alleen voor een halve maand betaalt. Volstaat dit voor Opdrachtgever?	Akkoord.
Bijlage 3a. Overeenkomst				
50.	3	2.2	De Overeenkomst (I), Verwerkersovereenkomst (II) en Algemene Inkoopvoorwaarden (VI) zijn volgens de definitie in artikel 1 onderdeel van het Bestek (V). Om misverstanden in de rangorde van contractdocumenten te voorkomen stelt Inschrijver voor om de definitie van Bestek aan te passen naar 'Het document inclusief bijlagen 1, 2, 5, 6 en 7.....' (waarbij bijlage 6 het format voor de Nota van Inlichtingen is en daarom in principe ook uit de definitie gelaten kan worden). Gaat Opdrachtgever daarmee akkoord?	Akkoord.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
51.	3	2.2 sub II	Van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) "verwerkers" zijn in de zin van de AVG. Inschrijver dient zich als aanbieder van een openbaar elektronisch netwerk te houden aan de Telecommunicatiewet waarin precies staat omschreven voor welke doeleinden Inschrijver persoonsgegevens mag verwerken, zoals het overbrengen van communicatie, facturatie en netwerkbeheer. Inschrijver heeft de feitelijke zeggenschap over de manier waarop deze verwerkingen gestandaardiseerd plaatsvinden ten behoeve van de dienstverlening. Inschrijver bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Inschrijver bepaalt immers welke systemen worden ingezet (zoals order/CRM/facturatie systemen), wie toegang heeft tot de persoonsgegevens en hoe lang de persoonsgegevens worden bewaard (voor zover er geen wettelijke bewaartermijn geldt). Inschrijver is derhalve aan te merken als verantwoordelijke en aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG en Telecommunicatiewet oplegt. Hiervoor is een verwerkersovereenkomst niet passend. Deze conclusie wordt gedeeld door de European Data Protection Board in overweging 30 van de Richtsnoeren 07/2020 over de begrippen "verwerkingsverantwoordelijke" en "verwerker" in de AVG (7 juli 2021). Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij het eens is met deze zienswijze?	Nee, niet akkoord. Opdrachtnemer kan bij uitvoering van de opdracht ook te maken krijgen met persoonsgegevens van de Veluwe Onderwijsgroep. Er wordt vastgehouden aan het afsluiten van de verwerkersovereenkomst.
52.	3	2.6	Inschrijver stelt voor dat de Opdrachtnemer in dit geval de redelijke kosten wel vergoed krijgt wanneer de ontbinding niet aan Opdrachtnemer is toe te rekenen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Nee, niet akkoord.
53.	4	3.3	Dit artikel suggereert dat stilzwijgende automatisch verlenging alleen geldt bij het niet tijdig opzeggen gedurende de initiële periode van 24 maanden, en dus niet gedurende de optionele perioden van vijfmaal 12 maanden daarna. Als dit inderdaad zo bedoeld wordt dan verzoeken wij u dat explicieter aan te geven, inclusief de consequenties ervan gedurende de vijfmaal 12 maanden verlenging.	De stilzwijgende verlenging zoals omschreven in artikel 3.3 geldt gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.
54.	4	4.5	Inschrijver hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum, gaat Opdrachtgever daarmee akkoord? Tevens verzoekt Inschrijver om de woorden 'en goedkeuring' uit dit artikel te schrappen. Opdrachtgever kan immers alle tijd nemen voor goedkeuring maar dat kan niet tot een verlenging van de betaaltermijn leiden.	In artikel 4.5 is reeds aangegeven dat het betalingstermijn 30 dagen betreft. De Veluwe Onderwijsgroep is akkoord om 'goedkeuring' te verwijderen.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
55.	4	5.1	Onmiddellijke ontbinding bij het overschrijden van de leveringstermijn wordt als een disproportionele maatregel ervaren. Graag toevoegen dat Opdrachtnemer eerst de gelegenheid wordt geboden om e.e.a. in redelijkheid te herstellen.	Zie het antwoord op vraag 56.
56.	4	5.1	Inschrijver kan niet akkoord gaan met een fatale termijn zonder ingebrekestelling en mogelijkheid tot herstel binnen een redelijke termijn, en verzoekt dit artikel overeenkomstig artikel 8 hierop aan te passen.	Akkoord.
57.	5	7.3	Inschrijver stelt voor aan dit artikel toe te voegen dat een verzoek niet op onredelijke gronden geweigerd zal worden. Gaat Opdrachtgever daarmee akkoord?	Akkoord.
58.	5	8.4 t/m 8.6	Wij verzoeken u de bepalingen van artikel 8.4 t/m 8.6 op dezelfde wijze wederkerig te verklaren als artikel 8.3.	Nee, niet akkoord.
59.	5	8.5	Inschrijver gaat ervan uit dat de vergoeding van het verschil tussen de met Opdrachtnemer overeengekomen prijs en de eventuele hogere prijs verbonden aan het doen uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden door de waakvlamcontractant van toepassing is voor de duur van ten hoogste 6 maanden. Kan Opdrachtgever dat bevestigen?	Correct.
60.	6	9.2	De omstandigheden die genoemd worden in de eerste zin hoeven niet in alle gevallen te leiden tot uitsluiting van overmacht. Inschrijver stelt dan ook voor om alleen aan te haken bij artikel 6:75 BW en de eerste zin van artikel 9.2 te schrappen. Immers indien door bijvoorbeeld overheidsmaatregelen of oorlog Opdrachtnemer niet in staat is te kunnen leveren, moet in bepaalde situatie een beroep op overmacht mogelijk blijven. Gaat Opdrachtgever daarmee akkoord?	Niet akkoord. De omstandigheden zoals benoemd in artikel 9.2 worden juist gezien als 'overmacht'.
61.	6	10.1	Is opdrachtgever bereid de voorwaarde aan te passen naar directe schade (in het vervolg van de zin wordt de aansprakelijkheid voor de schade al wel beperkt door bepaalde gevallen van indirecte schade uit te sluiten)?	Akkoord.
62.	6	10.3	In de inkoopvoorwaarden (Arbit) art 26.2 is de aansprakelijkheid beperkt tot 1.250.000 per gebeurtenis. Dit is een gebruikelijk bedrag. In art 10.3 van de overeenkomst wordt echter een bedrag van 1.500.000 per gebeurtenis met maximum van 3.000.000 per jaar beschreven. Kan opdrachtgever aangeven waarom er wordt afgeweken van het bedrag in de inkoopvoorwaarden en de conditie in 10.3 aanpassen naar 1.250.000 per gebeurtenis met een maximum van 2.500.000 per jaar?	De Veluwse Onderwijsgroep is bereid voor aansprakelijkheid artikel 26.2 / 26.3 van de Arbit te volgen, in combinatie met de uitsluiting van indirecte schade.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
63.	6	10.4	Kan artikel 10.4 als volgt worden gewijzigd? "De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot een bedrag van ten hoogste 100% van de jaarlijkse opdrachtwaarde per gebeurtenis en 200% van de jaarlijkse opdrachtwaarde per kalenderjaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis." Dit is immers gebruikelijk in de ICT-branche, meer proportioneel en in overeenstemming met de Aanbestedingswet 2012 en de Gids Proportionaliteit.	Zie het antwoord op vraag 62.
64.	6	10.4	Inschrijver stelt daarnaast voor om het volgende toe te voegen aan artikel 10.4 (zoals vaker in ICT contracten wordt opgenomen). Tevens biedt dit partijen meer concrete handvatten in geval van een aanspraak: <i>"Inschrijver is voor andere schade dan bedoeld in art. 10.1 alleen aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:</i> <i>a) materiele schade aan hardware, software of andere tastbare zaken, met uitzondering van schade aan of verlies van data;</i> <i>b) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt na schriftelijke toestemming van de wederpartij ter voorkoming of beperking van directe schade, zoals de inzet van extra personeel, de kosten van overuren en de kosten van het treffen van noodvoorzieningen;</i> <i>c) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt ter vaststelling van de schade-oorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel."</i>	Niet akkoord. Zie daarnaast het antwoord op vraag 61.
65.	6	10.5	Inschrijver kan uit het oogpunt van vertrouwelijkheid geen inzage geven in haar polis of polisvoorwaarden. Wel kan zij een verzekeringscertificaat overleggen, gaat Opdrachtgever daarmee akkoord?	Akkoord.
66.	7	12-13	Artikel 12 en 13 ontbreken in de Overeenkomst. Kan Opdrachtgever dit bevestigen, en zo nodig de ontbrekende artikelen beschikbaar stellen?	Er ontbreken geen artikelen. De nummering zal worden aangepast bij het contracteren.
67.	7	14	Wij verzoeken u de bepalingen van artikel 14 wederkerig te verklaren.	Akkoord.
68.	8	19.1	Wij verzoeken de bepalingen van artikel 19.1 wederkerig te verklaren	Akkoord
69.	8	Bijlagen	Hier ontbreekt bijlage 7 SLA Inschrijver.	Deze zal worden toegevoegd bij het contracteren van de Opdrachtnemer.
Bijlage 3B. Waakvlamovereenkomst				



Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
70.	2	4 ^e bullet	Ter voorkoming van misverstanden stellen wij voor om hier expliciet te vermelden dat de hier genoemde "overeenkomst" met Nummer 1 is afgesloten.	Akkoord.
71.	3	2.1	Mogen wij hieruit afleiden dat, indien de Overeenkomst met Nummer 1 na meer dan 6 maanden wordt verbroken, Aanbestedende Dienst de opdracht opnieuw Europees zal aanbesteden?	Correct.
Bijlage 3C. Model verwerkersovereenkomst				
72.			Van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) "verwerkers" zijn in de zin van de AVG. Inschrijver dient zich als aanbieder van een openbaar elektronisch netwerk te houden aan de Telecommunicatiewet waarin precies staat omschreven voor welke doeleinden Inschrijver persoonsgegevens mag verwerken, zoals het overbrengen van communicatie, facturatie en netwerkbeheer. Inschrijver heeft de feitelijke zeggenschap over de manier waarop deze verwerkingen gestandaardiseerd plaatsvinden ten behoeve van de dienstverlening. Inschrijver bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Inschrijver bepaalt immers welke systemen worden ingezet (zoals order/CRM/facturatie systemen), wie toegang heeft tot de persoonsgegevens en hoe lang de persoonsgegevens worden bewaard (voor zover er geen wettelijke bewaartermijn geldt). Inschrijver is derhalve aan te merken als verantwoordelijke en aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG en Telecommunicatiewet oplegt. Hiervoor is een verwerkersovereenkomst niet passend. Deze conclusie wordt gedeeld door de European Data Protection Board in overweging 30 van de Richtsnoeren 07/2020 over de begrippen "verwerkingsverantwoordelijke" en "verwerker" in de AVG (7 juli 2021). Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij het eens is met deze zienswijze?	Zie het antwoord op vraag 51.
Bijlage 4. ARBIT 2022				
73.	10	Art.5.2	Is Opdrachtgever bereid om dit artikel als volgt aan te passen: "Wederpartij stelt op verzoek van Opdrachtgever alle informatie ter beschikking die redelijkerwijs nodig is om aan te tonen dat de verplichtingen uit de Overeenkomst zijn en worden nagekomen."?	Akkoord.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
74.	10	Art.5.3	Inschrijver heeft heel veel klanten. Als elke klant op elk moment aan Inschrijver zou kunnen verzoeken om een audit te laten uitvoeren, dan zou dit Inschrijver onredelijk veel tijd kosten. Is Opdrachtgever bereid om aansluiting te zoeken bij de ISO 27001 certificering van Inschrijver en slechts een audit uit te (laten) voeren als hier een absolute aanleiding toe bestaat?	Akkoord.
75.	10	Art.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.
76.	11	Art.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.
77.	11	Art.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.
78.	12	Art.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?	Akkoord.
79.	13	Art.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, er wordt aangesloten bij de looptijd van de Overeenkomst.
80.	13	Art.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?	Akkoord.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
81.	14	Art.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. De Veluwe Onderwijsgroep ziet eventuele boetes los van aansprakelijkheid van een Opdrachtnemer.
82.	14	Art.15.1	Inschrijver hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na de factuurdatum. Kan dit artikel als zodanig aangepast worden?	Dit op dit moment reeds zo opgenomen binnen de Overeenkomst.
83.	14	Art.15.5	Inschrijver begrijpt dat Opdrachtgever een recht tot opschorting van haar betalingen wenst wanneer deze van mening is dat de factuur onjuist of de Prestatie ondeugdelijk is. Inschrijver is van mening dat een dergelijk recht wel verband moet houden met dat deel van de verbintenissen die door Inschrijver niet (geheel) of niet behoorlijk zou zijn nagekomen, aangezien de overeenkomst wederkerig is, in de zin dat Opdrachtnemer de (hoofd)verbintenis op zich neemt een Dienst te leveren en Opdrachtgever daartegenover de (hoofd)verbintenis op zich neemt om op tijd te betalen. Is Opdrachtgever bereid dit artikel als zodanig aan te passen?	Akkoord.
84.	15	Art.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.
85.	15	Art.17.5	Kan de in Artikel 17.5 genoemde boete van € 50.000 worden verlaagd naar € 5.000. Dit is immers gebruikelijk in de ICT-branche, en vormt eveneens voldoende prikkel voor nakoming en is meer proportioneel.	De Veluwe Onderwijsgroep is bereid dit te verlagen naar € 10.000,-.
86.	17	Art.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 Opdrachtgever. 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.
87.	17	Art.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?	Akkoord.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
88.	18	Art.26.1	Is Opdrachtgever bereid om de laatste zin van artikel 26.1 als volgt aan te passen?: <i>"De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden directe schade."</i> Niet alle soorten van schade dienen volgens Inschrijver voor vergoeding in aanmerking te komen (bijvoorbeeld indien het verband met de dienstverlening te ver verwijderd is).	Niet akkoord, de Overeenkomst prevaleert op dit onderwerp.
89.	18	Art.26.2	In verhouding met de Vergoeding is de limiet van € 1.250.000 per gebeurtenis onredelijk hoog. Is Opdrachtgever bereid dit bedrag aan te passen naar € 500.000?	Niet akkoord. Zie daarnaast het antwoord op vraag 62.
90.	18	Art.26.3	Kan artikel 26.3 als volgt worden gewijzigd? <i>"De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van ten hoogste 100% van de jaarlijkse opdrachtwaarde per gebeurtenis en 200% van de jaarlijkse opdrachtwaarde per kalenderjaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."</i> Dit is immers gebruikelijk in de ICT-branche, meer proportioneel en in overeenstemming met de Aanbestedingswet 2012 en de Gids Proportionaliteit.	Niet akkoord. Zie daarnaast het antwoord op vraag 62.
91.	18	Art.26.3	Inschrijver stelt daarnaast voor om het volgende toe te voegen aan artikel 26.3 (zoals vaker in ICT contracten wordt opgenomen). Tevens biedt dit partijen meer concrete handvatten in geval van een aanspraak: <i>"Inschrijver is voor andere schade dan bedoeld in art. 26.1 alleen aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:</i> <i>a) materiele schade aan hardware, software of andere tastbare zaken, met uitzondering van schade aan of verlies van data;</i> <i>b) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt na schriftelijke toestemming van de wederpartij ter voorkoming of beperking van directe schade, zoals de inzet van extra personeel, de kosten van overuren en de kosten van het treffen van noodvoorzieningen;</i> <i>c) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt ter vaststelling van de schade-oorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel."</i>	Niet akkoord. Zie daarnaast het antwoord op vraag 62.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
92.	18	Art.26.3	Inschrijver stelt voor om de volgende zin toe te voegen aan artikel 26.3: "De aansprakelijkheid voor indirecte- en of gevolgschade is nadrukkelijk uitgesloten". Gaat u met het voorgaande akkoord, aangezien dit gebruikelijk is (en redelijk) in ICT contracten. Het accepteren van indirecte- en of gevolgschade kan namelijk ernstige bedrijfseconomische risico's met zich meebrengen omdat de potentiële schadeposten niet te overzien zijn (het verband tussen de schade en de toerekenbare tekortkoming kan (te) ver van elkaar verwijderd zijn).	Niet akkoord. Zie daarnaast het antwoord op vraag 62.
93.	18	Art.26.3	Inschrijver stelt tenslotte voor om tevens de volgende zin toe te voegen aan artikel 26.3: "Schade dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twaalf (12) maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk aan de wederpartij te zijn gemeld, bij gebreke waarvan de schade niet voor vergoeding in aanmerking komt."	Niet akkoord. Zie daarnaast het antwoord op vraag 62.
94.	18	Art.26.4 c en d	Inschrijver acht het redelijk dat in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten of wet- en regelgeving op het terrein van de bescherming van persoonsgegevens of handelen in strijd met de rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke ook de limiteringen van aansprakelijkheid - zoals door Partijen overeengekomen in dit artikel 26 - van toepassing zouden moeten zijn, zodat de bedrijfseconomische risico's voor partijen beter bepaalbaar en verzekeraar worden. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?	Akkoord.
95.	19	Art.27.1	Is Opdrachtgever bereid om de volgende omstandigheden als overmacht aan te 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".	Voor de clause in het kader van overmacht prevaleert de Overeenkomst.
96.	19	Art.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?	Voor de clause in het kader van overmacht prevaleert de Overeenkomst. Indien een overmachtssituatie zoals omschreven in de Overeenkomst van toepassing is op een onderaannemer, dan geldt dit ook voor Opdrachtnemer. Onderaannemers werken immers onder uw verantwoordelijkheid voor de Veluwe Onderwijsgroep.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
97.	20	Art.30.1	Is onze interpretatie juist dat de begrippen "tekortkoming" en "verzuim" in dit artikel verwijzen naar de omschrijving daarvan in artikel 26.1? Zo nee, welke omschrijving wordt dan voor beide begrippen bedoeld?	Voor ontbinding en opzegging prevaleren de bepalingen vanuit de Overeenkomst.
98.	20	Art.30.3	Inschrijver vindt dat wijziging in de zeggenschap en beslag op een (aanzienlijk) deel van het vermogen geen reden mag zijn voor contractontbinding, tenzij er sprake is van verzuim. Stemt Opdrachtgever ermee in om dit artikel zodanig aan te passen?	Voor ontbinding en opzegging prevaleren de bepalingen vanuit de Overeenkomst.
99.	20	Art.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?	Voor ontbinding en opzegging prevaleren de bepalingen vanuit de Overeenkomst.
100.	20	Art.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. Is Opdrachtgever het daarmee eens?	Voor ontbinding en opzegging prevaleren de bepalingen vanuit de Overeenkomst.
101.	24	Art.38 t/m 41	Koop maakt geen onderdeel uit van de dienstverlening. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze artikelen niet van toepassing zijn?	Akkoord.
102.	25	Art.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.
103.	25	Art.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.
104.	26	Art.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?	Akkoord.
105.	27	Art.47.1	De fabrikanten van de door ons aan te bieden Standaardprogrammatuur staan het inrichten van een Escrow voor de sources daarvan niet toe. Bent u bereid artikel 47 in zijn geheel te verwijderen?	Akkoord.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
106.	28 t/m 32	Art.48 t/m 67	Inschrijver levert een telecommunicatiedienst zodat deze artikelen niet van toepassing zijn. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Akkoord.
107.	35	Art.76.1	Omdat ontbinding een zeer verstreckende 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?	Nee, niet akkoord.
108.	35	Art.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.	Nee, niet akkoord.
109.	35	Art.76.2	De penalty voor het niet halen van Functiehersteltijden, Reactietijden en Beschikbaarheid is extreem zwaar als deze als fatale termijnen worden gedefinieerd, waardoor de artikelen 1.8 en 26.1 in werking worden gesteld. Ben u bereid van dit artikel af te zien en in plaats daarvan een redelijke penalty in de SLA te definiëren?	De Veluwse Onderwijsgroep is bereid om Opdrachtnemer eerst een redelijke periode voor herstel te bieden. Overeenkomstig met artikel 8.1 van de Overeenkomst.
110.	35 t/m 36	Art.80 t/m 84	Inschrijver levert een telecommunicatiedienst zodat deze artikelen niet van toepassing zijn. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Akkoord.
Bijlage 5. Calculatieblad				
111.	1	Overige	Opdrachtgever heeft duidelijk gespecificeerd welke nummerblokken overgenomen dienen te worden. Voor de aanschaf van nieuwe nummerblokken is het getal van 1100 aangegeven. Mogelijk is dit het aantal nieuwe nummers. Om een goede vergelijking mogelijk te maken, kan Opdrachtgever het prijzenblad voor nieuwe nummers als volgt aanpassen: 1x enkel nummer, 1x 10-tal, 1x 100-tal en 1x 1000-tal? Op die manier kan Opdrachtgever exact zien hoeveel een nieuw nummer of bepaald nummerblok kost.	Akkoord. Dit is aangepast binnen het nieuwe Calculatieblad.
112.	1	Overige	In het document 'Aanbesteding telefonie via MS Teams, het Bestek' pagina 9 wordt vermeld dat elke medewerker beschikking moet krijgen over een eigen telefoonnummer. Echter in het Calculatieblad wordt gevraagd naar de kosten voor 1630 vaste nummers in totaal. Dit strookt niet met de daarboven genoemde 1800 gebruikers. Kan dit aangepast worden?	Uw constatering is correct. De Veluwse Onderwijsgroep verzoekt Inschrijvers om kenbaar te maken wat de kosten zijn van de diverse nummerblokken. Zie het antwoord op vraag 111.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
113.	1	Kosten per gebruiker	Is Opdrachtgever bereid om in het calculatieblad een aanpassing te doen om de kosten per gebruiker beter te specificeren. Dit, omdat het aantal Onbeperkt kanalen niet gelijk zal zijn aan het aantal gebruikers. Inschrijver denkt dan aan: - Aantal gelijktijdige kanalen Onbeperkt bellen - Aantal extra inkomende kanalen - Overige gebruikerslicentiekosten	Dergelijke kosten kan Inschrijver kenbaar maken bij onderdeel 'Overige maandelijkse kosten'.
114.	1	Cel B48	Hier is aangegeven dat de dienstverlening ingaat per 1 Maart 2023. Dit is strijdig met de datum die in het bestek in par. 3.1 is genoemd en lijkt foutief. Kunt u de juiste ingangsdatum aangeven?	Dit moet uiteraard 2024 zijn. Dit is aangepast.

Bijlagen:

Calculatieblad – Nota van Inlichtingen 1

Nummerblokken bij Nota van Inlichtingen.xlsx

Einde Nota van Inlichtingen

