

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
40	Proces	3.1.3. Certificering	Aanbestedende dienst eist diverse ISO certificeringen (9001, 14001 en 27001). Inschrijver is zowel ISO 9001 als ISO 27001 gecertificeerd, omdat deze certificeringen van toepassing zijn op de organisatie en het kwalitatieve niveau van Inschrijver borgen en onderbouwen. Inschrijver is echter niet ISO 14001 gecertificeerd, vanwege de minimale CO2-footprint die de organisatie en dienstverlening met zich meebrengt. Ook een volledig milieuhandboek is om deze reden niet op onze organisatie van toepassing. Uiteraard voeren wij wel beleid rondom milieu om de minimale footprint die wij hebben toch zo klein mogelijk te houden. Voldoet het toevoegen van een document ondertekend door onze directie waarin ons beleid rondom milieu beschreven wordt?	Auris stemt in met het aanleveren van een document ondertekent door de directie met hierbij de kanttekening dat wij de vergelijkbaarheid van de NEN ISO 14001 hierop toetsen.
41	Inhoud	3.2.4. Eisen te leveren diensten	Inschrijver levert vanuit kwaliteitsoogpunt en leveringszekerheid enkel aan zakelijke klanten/adressen. Gaat aanbestedende dienst ermee akkoord, dat alle hardware enkel naar locaties van Auris worden verstuurd?	Dit is ook het uitgangspunt van Auris en is akkoord. We willen hier wel bij opmerken dat indien er bijzondere omstandigheden dat we hierover in gesprek kunnen treden.
42	Proces	Prijzenblad	In het prijzenblad worden prijzen van 7 databundels in 5 staffels gevraagd, die bij de prijsvergelijking in CEL C98 gemiddeld worden. Deze manier van beoordelen is zeer ongebruikelijk. Het gemiddelde van een geheel portfolio is namelijk niet relevant voor de daadwerkelijke behoefte. Wij verzoeken aanbestedende dienst enkel de daadwerkelijk benodigde abonnementsvormen in de daadwerkelijk van toepassing zijnde staffel in het prijsvergelijk mee te nemen om appels met appels te kunnen vergelijken. Kan aanbestedende dienst het prijzenblad hierop aanpassen?	Wij begrijpen de probleemstelling van de vragensteller m.b.t. de appels met peren vergelijking. Daarom hebben wij het prijsblad aangepast waarbij de inschrijfprijs incl. implementatieperiode en de jaarlijkse abonnementskosten als één wordt gezien als inschrijfprijs. Deze is als Prijsblad versie 3.0 opgenomen. Vorige versies van het prijsblad komen hiermee te vervallen. Ook gelet op de End Of Life van de 9e generatie Ipad hebben wij het prijsblad aangepast in benaming, dit is ook verwerkt in prijsblad versie 3.0.
43	Inhoud	3.2.4. Eisen te leveren diensten	U geeft aan dat de gekochte hoeveelheid data die niet gebruikt is onbeperkt moet worden meegenomen in hoeveelheid en tijd. Geen dan de Nederlandse providers biedt deze mogelijkheid, wat per definitie inhoudt dat geen enkele inschrijver aan deze eis kan voldoen. Bent u bereid deze eis te laten vervallen? En zo nee, waarom niet?	Wij laten deze eis vervallen. Ter verduidelijking, er is nog steeds sprake van een collectieve bedrijfsbundel.
44	Inhoud	vervolgvraag 3.4.4.	Inschrijver verzorgt op dit moment de facturatie in PDF format (indien wenselijk is dit mogelijk) per stichting. Deze kan geleverd worden via email, post en als download vanuit de Portal. Is Opdrachtgever akkoord met deze manier van factureren	Facturen mogen per e-mail verstuurd worden als bijlage in PDF-formaat, mits we per stichting een aparte factuur op een apart e-mailadres kunnen ontvangen, elk uitgesplitst met de kosten per kostenplaats binnen de betreffende factuur.
45	Juridisch	Vervolgvraag - Model verwerkersovereenkomst	artikel 6- Gezien de hoeveelheid persoonsgegevens die mogelijk door Opdrachtnemer zal worden verwerkt nihil is, acht Inschrijver deze bepaling te verstrekken. Inschrijver heeft heel veel klanten. Als elke klant op elk moment aan Inschrijver zou kunnen verzoeken om een inspectie te laten uitvoeren, dan zou dit Inschrijver onredelijk veel tijd kosten. Is Opdrachtgever bereid om aansluiting te zoeken bij de ISO 270001 certificering van Inschrijver en slechts een audit uit te (laten) voeren als er een gegronde reden bestaat op grond waarvan Opdrachtgever veronderstelt dat Opdrachtnemer haar verplichtingen onder de Verwerkingsovereenkomst niet (volledig) nakomt?	Hier kunnen wij mee akkoord gaan, mits de gegronde reden ter oordeel van Auris is.
46	Juridisch	Vervolgvraag model verwerkersovereenkomst	artikel 12- Inschrijver kan niet instemmen met ongelimiteerde aansprakelijkheids- en vrijwaringsverplichtingen en verzoekt Opdrachtgever de in de hoofd(Overeenkomst) opgenomen aansprakelijkheids- en vrijwaringsverplichtingen van overeenkomstige toepassing te verklaren op deze (concept) Verwerkersovereenkomst. Is dat akkoord?	Gezien we de verwerkersovereenkomst laten vervallen, zie antwoord vraag 48, vervalt deze vraag.
47	Juridisch	Vervolgvraag model verwerkersovereenkomst	artikel 9 - Nu de Europese Commissie op 4 juni 2021 een uitvoeringsbesluit (EU 2021/914) heeft genomen over gegevens doorgifte naar derde landen vraagt Opdrachtnemer of haar aanname juist is dat gegevensdoorgifte buiten de EER niet als bezwaarlijk door Opdrachtgever wordt gezien wanneer a) de Europese Commissie een adequaatheidsbesluit heeft genomen voor het land waar de gegevens worden verwerkt; en b) wordt voldaan aan de Standaardcontractbepalingen (inclusief de vereiste passende waarborgen) voor de doorgifte van persoonsgegevens naar derde landen?	Gezien we de verwerkersovereenkomst laten vervallen, zie antwoord vraag 48, vervalt deze vraag.
48	Juridisch	Vervolgvraag - Model verwerkersovereenkomst	Zowel opdrachtgever als opdrachtnemer worden beschouwd als verantwoordelijke. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens op zorgvuldige en behoorlijke wijze en met inachtneming van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving inzake privacy en gegevensbescherming, waaronder (maar niet beperkt tot) de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Telecommunicatiewet (Tw). Inschrijver zal zich houden aan alle eisen die de AVG stelt, en tevens aan de eisen uit de overeenkomst. Partijen kunnen na gunning de nadere details overeenkomen.	Op basis van deze stelling kan Auris instemmen met het laten vervallen van de verwerkersovereenkomst. De Verwerkersovereenkomst zal inactief gemaakt worden in de stukken uit de aanbesteding.
49	Inhoud	Bijlage 4	Dient de huidige leverancier ook de referentie bijlage 4 aan te leveren? Zo ja, kan Opdrachtgever aangeven wat er exact omschreven dient te worden?	Er worden dezelfde eisen gesteld aan alle inschrijvers. In bijlage 4 wordt gevraagd om referent(en) aan te geven waarbij er in de afgelopen 3 jaar voorafgaand aan de inschrijving naar tevredenheid soortgelijke dienstverlening is geleverd. De focus ligt op twee onderdelen: volumeomvang (minimaal 270 Spraak en datanummers, 370 datanummers en bijbehorende dienstverlening) en flexibiliteit (ten behoeve van de service dienstverlening) wordt gevraagd.
50	Juridisch	Vervolgvraag Conceptovereenkomst 10 - vraag #36	Is Opdrachtgever bereid het gegeven antwoord te heroverwegen en het begrip "schade" waarvoor Inschrijver aansprakelijk kan zijn verder af te bakenen of in ieder geval de toevoeging op te nemen dat iedere aansprakelijkheid van Inschrijver voor gevolgschade, waaronder Inbegrepen inkomsten- en winstderving en reputatieschade is uitgesloten?	We gaan akkoord om de reputatieschade uit te sluiten. De bereikbaarheid heeft een directe connectie met het primaire proces voor Auris en daarom kunnen wij de aansprakelijkheid voor gevolgschade betreft Inkomsten en winstderving niet uitsluiten. Om deze te kaderen gaan wij akkoord om de aansprakelijkheidseis te relateren aan het bereikbaarheidspercentage zoals genoemd in de aanbestedingsleidraad onder 3.2.3 Bereikbaarheid.
51	Inhoud	NvI 1 Antw. vraag 6 - vervolgvraag	AD stelt de volgende vraag in haar beantwoording: "Kan Inschrijver aangeven welke activiteiten en verantwoordelijkheden er bedoeld worden die niet in het Prijsblad passen? Antw. Inschrijvende partij: Uit de Aanbestedingsleidraad maakt inschrijvende partij op dat AD een proactieve beheerpartner verwacht (Inleiding) en dat deze partner een bijdrage levert bij het realiseren van "verdere centralisatie en optimalisatie van alle huidige en toekomstige mobiele faciliteiten" (Inleiding). Bovendien wordt er van Inschrijvende partij verwacht dat de CMDB van Auris bijgehouden wordt, er pro-actief rapportages en kostendoorbelastinginformatie wordt aangeleverd, er support geleverd wordt aan de eerste lijn support en eindgebruikers van AD, het operationele retourproces van hardware inclusief de administratie verzorgd wordt, toestellen beoordeeld worden en waar mogelijk gebruikt wordenvoor refurbishen e/o herinzet.	Wij hebben het prijsblad hierop aangepast en een aanvulling als beheer bedrag per maand opgenomen in prijsblad versie 3.0. Alle eerdere versies van het prijsblad komen hiermee te vervallen.
52	Inhoud	NvI1 vraag 10 - vervolgvraag 3.4.4.	Dit zijn verantwoordelijkheden die een continue dienstverlening vergen en niet op basis van individuele opdrachten ingericht en verzorgd kunnen worden. - Is het om deze redenen mogelijk om, ter vervanging of als alternatief naast onderdeel 8 en 10 , een beheer bedrag per maand op te nemen in het prijzenblad? Klopt de aanname dat Opdrachtgever verwacht dat de 3 stichtingen onafhankelijk van elkaar gefactureerd worden en dat deze 3 entiteiten ieder voor zich verantwoordelijk zijn voor betaling van de facturen?	Ook gelet op de End Of Life van de 9e generatie Ipad hebben wij het prijsblad aangepast in benaming, dit is ook verwerkt in prijsblad versie 3.0. Deze aanname is juist.

53	Inhoud	Vervolgvrage Prijzenblad	Onderdeel 10 van het prijzenblad geeft AD aan "Aansluiting op Topdesk". Is dit een eenmalige kostenpost en telt deze even zwaar mee in de beoordeling als de andere onderdelen van 10?	Auris gaat ervan uit de kosten van de implementatie onder service en support vallen en dat inschrijver de kosten verdisconteerd in deze service/supportkosten van Topdesk. Deze weegt even zwaar mee in de andere onderdelen. Dit is de reden dat we de koppeling met Topdesk niet onder punt 9 implementatie hebben geplaatst.
54	Inhoud	Vervolgvrage Prijzenblad	Onderdeel 10 van het prijzenblad geeft AD aan "Aansluiting op Topdesk". Kan AD deze eis specificeren door aan te geven op welke wijze deze "aansluiting" gerealiseerd dient te worden? Kan inschrijvende partij bijvoorbeeld ook als 'oplosgroep / externe leverancier' fungeren in de TopDesk omgeving van AD?	Oplosgroep of externe leverancier is voor de afhandeling van tickets akkoord. De API koppeling kan ook worden ingericht als inschrijver daar een afnemend systeem voor heeft. De koppeling strekt iets verder dan afhandeling van tickets; we willen ons CMDb graag actueel houden. Dat kan door middel van geautomatiseerde importlijsten die via Excel op een webdav-server of e-mailadres worden afgeleverd, maar mag ook via de TopDesk API. Het gaat erom dat de toestellen als assets beschikbaar zijn in Topdesk met de nodige gegevens (merk, model, serienummer, eindgebruiker, leverdatum, kostenplaats) als ze geleverd worden.
55	Inhoud	Prijzenblad	Onderdeel 10 van het prijzenblad worden prijzen per handeling uitgevraagd. Kan AD specificeren wat verstaan wordt onder: - Levering 'mobiel pakket' - Aanvraag nieuwe simkaart - Aanvraag nieuwe aansluiting - Opzeggen bestaande aansluiting - Handling 'inruil' toestel	Dit zijn kosten na het afsluiten van een abonnement: Levering mobiel pakket: Dit zijn eventuele bestel-/leverkosten zijn voor de aflevering van een compleet mobiel pakket (telefoon/SIM/tablet). Aanvraag nieuwe aansluiting: bestel- / leverkosten voor nader af te sluiten abonnementen (zonder sim-kaart). Opzeggen bestaande aansluiting: eventuele kosten bij het opzeggen van een abonnement/aansluiting. Handling inruil toestel: leverkosten voor het inruilen van een toestel dat de afschrijvingstermijn nog niet heeft bereikt (3.2.2).