

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	Prijsaspecten	Bij 5.1.3 schrijft aanbestedende dienst dat Opdrachtnemer per onderdeel met de laagste prijs in totaal 30 punten verdient. Bij 5.3.2. schrijft aanbestedende dienst dat voor de prijs in geheel 30 punten te behalen zijn. Kan Aanbestedende dienst verduidelijken of er per onderdeel of in totaal maximaal 30 punten voor prijs te behalen zijn?	Er zijn in totaal op prijs maximaal 30 punten te halen. Bijlage 7 is hierop aangepast ter verduidelijking.
2	Proces	Prijzenblad	Het prijzenblad komt momenteel niet overeen met de uitvraag. Graag velden toevoegen met de beoordelingsprijs per categorie (P1, P2 en P3). Het is inschrijver nu onduidelijk welke (totaal)velden in het prijzenblad meegenomen worden in de beoordeling.	Er is een gewijzigd prijzenblad (20240326 Bijlage 7 - Prijzenblad v2.0.xlsx) toegevoegd incl. verduidelijking van de puntentelling.
3	Inhoud	Paragraaf 3.4.3 Contractvorm en duur	Aanbestedende dienst geeft aan het belangrijk te vinden om samen met de beoogde partner haar ambities in maatschappelijke doelen te waarborgen. Welke doelen zijn dit en in hoeverre heeft dit invloed op de keuze van de Opdrachtnemer?	De volgende doelen heeft Auris gesteld voor 2023-2027.: Doelen Auris. Auris zoekt een partij die een bijdrage kan leveren aan deze thema's, in het bijzonder Excellente Ondersteuning.
4	Inhoud	Paragraaf 3.2.3 Gebruiksbundel eisen	Aanbestedende dienst vraagt van leverancier garantie op het bereik binnen de gebouwen die minimaal gelijk is aan de huidige situatie en refereert hierbij naar Bijlage 1. Om een goed, vergelijkend onderzoek te doen heeft de Opdrachtnemer minstens informatie nodig over de huidige dekking zoals deze nu is via Odido. Kan de dienst deze bieden?	Wij verwijzen u naar de volgende link van het Netwerk Odido . In bijlage 1 hebben wij een overzicht gegeven van de locaties van Auris.
5	Inhoud	Prijzenblad	In het prijzenblad zijn migratiekosten niet meegenomen. Kan Opdrachtgever het prijzenblad hier op aanpassen?	Dit zien wij als onderdeel van de implementatiekosten. De kosten hiervoor kunt u onder P3 Overige diensten, punt 9 Inzet (Euro per uur excl. btw.) opnemen.
6	Inhoud	Prijzenblad	Bij 8, 9 en 10 worden bedragen per individuele activiteiten uitgevraagd. Is het mogelijk om het prijzenblad zo aan te passen dat er een prijs per abonnement per maand ingevoerd kan worden die het verzorgen van al de bij 3.2.4 genoemde activiteiten omvat?	Opdrachtgever heeft bewust de kosten uitgewerkt vanwege de splitsing in dienstverlening, abonnement en hardware.
7	Inhoud	Prijzenblad	Bij 8, 9 en 10 worden bedragen per individuele activiteiten uitgevraagd. Deze activiteiten dekken niet al de bij 3.2.4 genoemde activiteiten en verantwoordelijkheden die Inschrijver dient in te vullen. Kan AD aangeven hoe Inschrijver hiermee om dient te gaan?	We hebben het prijsblad bewust opgemaakt in drie onderdelen zoals hierboven benoemd. Kijkend naar 3.2.4 zien wij mogelijkheden om deze onderdelen wel te plaatsen onder de diverse individuele activiteiten. Kan Inschrijver aangeven welke activiteiten en verantwoordelijkheden er bedoeld worden die niet in het Prijsblad passen?
8	Inhoud	Prijzenblad	Bij 8, 9 en 10 worden bedragen per individuele activiteiten uitgevraagd. Kan Aanbestende Dienst aangeven hoe dit met betrekking tot de facturatie ingericht dient te worden?	Onder 3.4.4 in de aanbestedingleidraad hebben wij dit als volgt weergegeven: Op deze factuur moeten de maandelijkse kosten en het verbruik ten minste zijn uitgesplitst per kostenplaats binnen de betreffende stichting, zodat kosten decentraal gealloceerd kunnen worden in de vorm van een voorblad met totalen per kostenplaats met daaropvolgend per locatie een bijlage met gebruiksgegevens.
9	Inhoud	Prijzenblad	In het prijzenblad staan bij het onderdeel "Smartphones" de cellen "Maandelijks in €" vermeld. Welke kosten verwacht Opdrachtgever dat hier worden ingevoerd?	Hier kunt u eventuele servicekosten plaatsen.
10	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, 3.4.4. - pagina 16	Auris stelt: "Er dient elke maand één factuur per stichting opgesteld te worden." Stelt Auris dat dit ook geldt voor de aanschaf van hardware? Is het mogelijk om maandelijks één factuur voor de geleverde hardware per stichting te verzorgen?"	Bij aanschaf van de hardware kan Inschrijver op basis van de gemaakte inkooporder een factuur sturen, dit hoeft niet per maand.
11	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, 3.2.4. - pagina 13	Auris stelt: "Administratie/Back end support - De leverancier draagt er zorg voor dat zijn back end, administratieve systemen aansluiten op de administratieve systemen van Auris." Kan Auris meer details verstrekken over de administratieve systemen waarop Inschrijver dient aan te sluiten en kan Auris aangeven hoe zij dit aansluiten voor zich ziet?	Hieronder valt in ieder geval het bestellen middels een OCI koppeling zoals in 2.2.2.3 beschreven en facturatie zoals in 2.4.4 staat toegelicht. Verder dienen de bestelde apparaten in DEP respectievelijk KME geregistreerd te zijn, wordt er een geautomatiseerde registratie van het toestel, van de gebruiker, de kostenplaats en de leverdatum in ons CMDB bij de levering gereistreerd. Auris voert haar CMDB via TopDesk. Registratie via een andere weg is bespreekbaar, als er maar integraties mogelijk zijn.
12	Inhoud	3.2.4. Aanbestedingsleidraad	in 3.2.4. staat: Opdrachtnemer levert de volgende diensten: - Pro-activiteit bij ontzorging van teamleiders; d.m.v. portal inzage over nummer ge- en verbruik en retourproces bij inname apparatuur (half jaarlijkse cyclus) Klopt de aanname dat Auris verwacht dat de Inschrijvende partij ook de logistiek en administratie van de inname van gebruikte devices verzorgt?	Auris verwacht inderdaad dat de Inschrijver ondersteuning biedt bij de administratie en het retourproces. De kosten voor deze administratie en het retourproces dient u op het prijzenblad te vermelden. Op termijn willen we dit proces mogelijk anders inrichten en intern betrekken vanwege de grip op abonnementen. Voor nu is dit onderdeel van de scope van de aanbesteding.
13	Inhoud	pagina 12 v/d Aanbestedingsleidraad	'- Monitoringtool (alert functie) en relevante rapportages.' (3.2.4) Kan Opdrachtgever aangeven wat wordt bedoeld met 'alert functie'?	Indien een gebruiker 80% van zijn bundel verbruikt heeft, ontvangt de gebruiker een alert (per sms). De relevante rapportages zijn gebaseerd op verbruik per abonnement / telefoonnummer en wordt verstrekt in de managementrapportage.

		Aanbestedende dienst omschrijft het volgende: Oprachtnemer levert de volgende diensten: - "Maandelijksse rapportage van verbruik, diensten en kosten per kostenplaats - Wie heeft welk telefoonnummer (CMDB Auris)? - Uitleveren van simkaarten naar eindgebruikers - Pro-activiteit bij ontzorging van teamleiders; d.m.v. portal inzage over nummer ge- en verbruik en retourproces bij inname apparatuur (half jaarlijkse cyclus) - Proactieve inlichting van de Auris contactpersoon (maandelijksse basis) voor een optimaal en up-to-date gebruik van de abonnementen (overzicht van verbruik en inlichting hierover) - Nummer / sim-beheer (activeren sims en abonnementen, nummers porteren, blokkeren van nummers, sim-wissels, etc.) - Verschaffen van en aansluiting op het mobiele netwerk, ten einde diensten af te nemen (Data/mobiele telefonie/sms/e-SIM) - Gebruikersondersteuning (telefonische help desk).	
14 Inhoud	Paragraaf 3.2.4.	Ter verduidelijking, klopt de aanname dat Aanbestedende Dienst verwacht dat Inschrijver deze onderdelen geheel verzorgt/uitvoert zodat Auris op deze onderwerpen volledig ontzorgd wordt?	Dat klopt. CMDB beheer zal een gemeenschappelijke inspanning vragen m.b.t. telefoons en simkaarten die na initiële levering van gebruiker wisselen, maar daarover gaan we graag in gesprek.
15 Inhoud	Paragraaf 3.2.4.	Auris noemt: "Realiseren van een OCI-koppeling met Spend Cloud waarbij bestellers van Auris in staat zijn om te bestellen, met inachtneming van de procuratie (en facturatie zoals beschreven in hoofdstuk 3.4.4) op kostenplaatsniveau en het centraal bepaalde standaardaanbod per apparaat soort." Inschrijvende partij gaat ervan uit dat bestellingen middels de OCI-koppeling voorzien zijn van alle nodige informatie, inclusief de afleverinformatie en kosten doorbelastingsinformatie. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Dit bevestigen wij.
16 Inhoud	Aanbestedingsleidraad 3.2.4.	"Realiseren van een OCI-koppeling met Spend Cloud waarbij bestellers van Auris in staat zijn om te bestellen, met inachtneming van de procuratie (en facturatie zoals beschreven in hoofdstuk 3.4.4) op kostenplaatsniveau en het centraal bepaalde standaardaanbod per apparaat soort." Inschrijvende partij gaat ervan uit dat de autorisatie van bestellers en procuratie/goedkeuring van bestellingen geschied binnen het domein van Auris (Spendcloud) waardoor aanbestedende partij alleen geautoriseerde bestellingen ontvangt. Klopt deze aanname?	Deze aanname is juist.
17 Inhoud	Aanbestedingsleidraad 3.2.1.	De registratie van toestellen in Apple ABM/DEP, Samsung Knox, etc. is binnen de scope van deze aanbesteding. Inschrijver gaat ervan uit dat de Apple ABM/DEP, Samsung Knox, etc. omgevingen/accounts van Auris door Auris zelf beheerd worden. Klopt deze aanname?	Deze aanname is juist, maar de registratie van toestellen in de genoemde omgevingen gebeurt vanuit de leverancier en vóór levering.
18 Inhoud	Aanbestedingsleidraad 3.2.1.	De registratie van toestellen in Apple ABM/DEP, Samsung Knox, etc. valt binnen de scope van deze aanbesteding. Inschrijvende partij gaat ervan uit dat de gebruikte MDM omgevingen (JamF en Intune) en het beheer van deze applicatie buiten de scope van deze Aanbesteding vallen. Klopt deze aanname?	Deze aanname klopt.
19 Inhoud	Aanbestedingsleidraad 3.2.1.	In Eis 3.2.1. wordt gesproken over Android Enterprise". Is Google Zero Touch ook een optie voor registratie van de devices? "De overeengekomen prijzen dienen door de leverancier gedurende de initiële contractduur conform de aanbestedingsstrategie te worden gecontinueerd."	Google Zero is een OOK mogelijkheid en bespreekbaar, de kosten die gemoeid zijn voor de registratie van de devices zijn inbegrepen in de prijsstelling. De verwachting / doelstelling is dat Inschrijver ons ondersteunt met het inrichten van de omgeving op zodanige wijze dat nieuwe apparaten altijd geregistreerd worden en gekoppeld (kunnen) worden aan de beschikbare configuratieprofielen in Intune of JAMF.
20 Inhoud	pagina 10 van de Aanbestedingsleidraad (3.2.2.)	Wil Auris dit echt als een EIS opnemen? In de huidige markt fluctueren toestel prijzen. Een vaste prijs voor 3 jaar kan een voordeel hebben voor Auris maar het is waarschijnlijker dat dit nadelig is voor Auris gezien de doorgaans dalende toestelprijzen. Is het mogelijk dat Auris deze Eis aanpast en hier van maakt "te worden gecontinueerd met een maximale toename van 10% en een daling gelijk aan de marktprijs."?	Wij passen deze aan: Het eerste jaar na ingangsdatum van de overeenkomst blijven de prijzen gelijk en hierna kan er maximale toename van 10% en een daling gelijk aan de marktprijs plaatsvinden.
21 Inhoud	pagina 10 van de Aanbestedingsleidraad (3.2.2.)	"Beide systemen bieden geen ondersteuning voor het bewaren en/of digitaal ondertekenen van bruikleenovereenkomsten. In de nieuwe situatie moet hierin voorzien worden." Is het een Eis dat gebruikers bij bestellen een digitaal akkoord kunnen / moeten geven op de "bruikleenovereenkomsten" van Auris?	Nee, het is een wens om hier in de toekomst beter vorm aan te geven.
22 Inhoud	Aanbestedingsleidraad, 3.1.5. - blz 9	Is het vereist dat reparaties op een door de gebruiker aangegeven locatie en tijdstip (reparatie op locatie) uitgevoerd kunnen worden waardoor gebruikers bij een reparatie het toestel een minimale tijd niet ter beschikking hebben?	Dit is niet vereist maar wel een grote pré. We verwachten wel een adequate voorziening voor continuïteit in het geval van defecten waarbij gebruikers zo snel mogelijk weer bereikbaar zijn.
23 Inhoud	pagina 9, 3.1.5. Aanbestedingsleidraad	Auris stelt: "Waar mogelijk biedt Auris de mogelijkheid om voor reparatie gebruik te maken van herinzet. Hierbij voldoen de gebruikte materialen en onderdelen aan het predicaat "Apple compatible, Grade A" of "Grade new"." Is het een Eis van Auris dat Oprachtnemer toestellen van gebruikers in kan nemen, controleren, informatie verwijderen, repareren als nodig en gereed kan maken voor herinzet in de vloot van Auris om deze toestellen vervolgens weer uit te geven aan (nieuwe) gebruikers waardoor de levensduur van toestellen aanzienlijk verlengd wordt en Auris kosten bespaart?	De eis die wij hierin zien is dat op verzoek van Auris, Inschrijver reparaties uitvoert. Buiten scope en nadrukkelijk niet de wens is om de ingenomen toestellen opnieuw aan te bieden in de vloot. Auris verzorgt dit gedeelte zelf.

24 Inhoud	Selecetieleidraad - 3.2.4 - blz 11	Is het de bedoeling van Opdrachtgever om de migratie zo te organiseren dat de distributie van de simkaarten naar de locaties of naar de eindgebruikers geschiedt?	Dat hangt af hoe het migratieproces wordt ingericht. Belangrijkste eis aan het proces is na migratie bekend is welke gebruiker/device welke simkaart gebruikt
25 Inhoud	Aanbestedingsleidraad - 2.1.1.	Auris stelt: "Beide met en zonder de mogelijkheid tot aansluiting op het 4G mobiele netwerk." Betekent dit dat bestelde devices, afhankelijk van de bestelling, met en zonder een simkaart naar de eindgebruiker/aanvrager verstuurd dienen te worden?	Dit is correct.
26 Inhoud	Aanbestedingsleidraad - 2.1.1.	Wordt er van de aanbieder verwacht zonder extra kosten te voorzien in een webshop die passende CYOD functies heeft?	Nee, we bieden onze gebruikers een beperkte set devices aan die alleen geautoriseerde medewerkers via SpendCloud kunnen bestellen
27 Inhoud	Prijzenblad	Dienen prijzen van toestellen inclusief verzendkosten en alle overige kosten te zijn?	Nee, de handling kosten voor verzending etc. dienen apart vermeld te worden op de factuur. Dit is overeenkomstig met de opbouw van het prijsblad.
28 Inhoud	Leidraad - inleiding-pagina 4	Opdrachtgever stelt "Opdrachtnemer draagt er toe bij dat Auris verdere centralisatie en optimalisatie van alle huidige en toekomstige mobiele faciliteiten realiseert". Kan worden toegelicht wat hiermee bedoeld wordt?	Dit duidt op het efficiënter maken van het proces van CMDB registraties, monitoren van life cycle van apparaten, adviseren over mogelijke kostenbesparingen en voorzien in logistieke behoeften die passen bij onze organisatie. Er is een centrale servicedesk, maar hoe meer die in het bestel-, herinzet of inleverproces ontlast kan worden, hoe beter.
29 Inhoud	Leidraad, inleiding	Opdrachtgever stelt op zoek te zijn naar een naar een opdrachtnemer die proactief helpt met de uitvoering en ondersteuning van mobiele telefonie diensten die Auris haar medewerkers biedt." Kan Opdrachtgeversaand de hand van voorbeelden toelichten wat hiermee bedoeld wordt?	Zie antwoord bij vraag 28.
30 Contract	Algemene Inkoopvoorwaarde n - Artikel 16	Inschrijver verstrekt maandelijks een SLR rapportage waarin de KPI's m.b.t. netwerkbeschikbaarheid gedeeld worden. In de selfservice portal kan een overzicht van tickets uitgedraaid worden met informatie over aangemelde incidenten. De prioriteit en eventuele downtime staan niet standaard vermeld maar kunnen op verzoek wel gedeeld/toegevoegd worden door onze incidentendesk. Voldoet dit voor Opdrachtgever?	Dit is voldoende voor Auris
31 Contract	Algemene inkoopvoorwaarde n - Artikel 19.1	Geheimhoudingsverklaringen worden bij Inschrijver niet op personeelsniveau getekend maar op bedrijfsniveau. Inschrijver acht het niet noodzakelijk dat Personeel van Inschrijver kan worden verplicht zelfstandig een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen. Er komt – in geval van eventuele gunning een Overeenkomst tot stand tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Partijen staan vervolgens in en zijn ervoor verantwoordelijk dat ook het Personeel dat zij inzetten ihkv deze Overeenkomst zich bewegen binnen de kaders die in deze Overeenkomst zijn overeengekomen. Inschrijver sluit derhalve geen geheimhoudingsverklaringen op werknemersniveau ten behoeve van specifieke eindklanten. Wel zijn in de arbeidsovereenkomsten van onze werknemers geheimhoudingsverplichtingen opgenomen en blijft Inschrijver uiteraard aansprakelijk voor haar werknemers. Is Opdrachtgever bereid dit artikel buiten toepassing te verklaren?	Opdrachtgever is niet bereid dit artikel te laten vervallen. Echter gaan wij akkoord met een aanvullende geheimhoudingsverklaring op bedrijfsniveau. Deze hebben wij toegevoegd als bijlage NvI 1 Geheimhoudingsverklaring.
32 Contract	Algemene inkoopvoorwaarde n - Artikel 15.3	Inschrijver stelt voor om dit artikel wederkerig te maken. Deelt Opdrachtgever deze zienswijze?	Niet akkoord, dit artikel heeft betrekking op de uitvoering van de overeenkomst al dan niet uitgevoerd door Opdrachtnemer ingeschakelde derde.
33 Contract	Algemene inkoopvoorwaarde n Artikel 14.1	Onder de overeenkomst zullen nooit intellectuele eigendomsrechten van Leverancier aan Opdrachtgever worden overgedragen. Kan Opdrachtgever akkoord gaan met het schrappen van dit artikel?	Dit is akkoord.
34 Contract	Algemene Inkoopvoorwaarde n Artikel 10.6	Inschrijver is bereid mee te werken aan hetgeen in dit artikel is vermeld, echter wel na voorafgaande goedkeuring, welke niet op onredelijke gronden zal worden onthouden. Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan?	Hier kan Opdrachtgever mee akkoord gaan.
35 Contract	Algemene inkoopvoorwaarde n - Artikel 9	Inschrijver heeft heel veel klanten. Als elke klant op elk moment zou kunnen verzoeken om een audit/controle 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 Inschrijver haar verplichtingen niet (volledig) nakomt?	Ja, mits Inschrijver bewijs levert van certificering en het uitvoeren van de periodieke onafhankelijke audit voor ISO 27001. Daarvoor is het verkregen certificaat, vergezeld van scope en VvT afdoende. Opdrachtgever houdt echter de mogelijkheid om in specifieke gevallen, bij gegronde twijfel aan de uitvoering, alsnog een eigen audit uit te voeren.

		Inschrijver acht het wenselijk dat het begrip “schade” wordt afgebakend en wordt beperkt tot directe schade. Niet alle soorten van schade dienen immers voor vergoeding in aanmerking te komen, indien bijvoorbeeld het verband met de dienstverlening te ver verwijderd is. Inschrijver wenst verder daarom ook gevolgschade uit te sluiten. Is Opdrachtgever bereid om de volgende bepaling toe te voegen? ”Indien er sprake is van aansprakelijkheid van Leverancier dan is Leverancier tegenover Opdrachtgever aansprakelijk voor de door Opdrachtgever te lijden directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: - a. Schade aan programmatuur en apparatuur in eigendom van of in gebruik bij Opdrachtgever, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid, mits dit gebrekkig of niet functioneren, de verminderde betrouwbaarheid of verhoogde storingsgevoeligheid het gevolg is van aan programmatuur en apparatuur toegebrachte schade welke toerekenbaar is aan Opdrachtnemer. - b. Schade aan eigendommen van Opdrachtgever en/of van derden; - c. Kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade; - d. De kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere telecommunicatievoorzieningen of het inhuren van derden; - e. Kosten, waaronder personeelskosten, van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(e)m(en) en daarmee samenhangende voorzieningen; - f. Kosten van goederen en faciliteiten van Opdrachtgever en de kosten van leegloop van door Opdrachtgever in het kader van de uitvoering van de overeenkomst ingehuurde derden; - g. Redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht.	
36 Contract	Concept Overeenkomst - Artikel 10	Aansprakelijkheid voor elke vorm van indirecte schade of gevolgschade, zoals – maar niet uitsluitend – reputatieschade, gemiste omzet, gemiste besparingen, verlies van goodwill, gederfde winst en/of geleden verlies is uitgesloten.	Wij kunnen niet akkoord gaan met deze aanpassing. Er is een direct verband met de geleverde dienstverlening (bereikbaarheid) en het primaire proces.
37 Contract	Concept Overeenkomst - Art. 10	Inschrijver stelt voor om de aansprakelijkheid te beperken tot een bepaald bedrag per gebeurtenis en per kalenderjaar, zodat de potentiële risico's beter ingeschat kunnen worden. Voor Inschrijver is het belangrijk dat het bedrijfsrisico in een reële verhouding staat tot de opdrachtwaarde, zodat de levering van haar diensten bedrijfseconomisch verantwoord blijft. In dat kader stelt Inschrijver voor om de aansprakelijkheid te matigen naar maximaal twee maal de jaarvergoeding per gebeurtenis en per kalenderjaar. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Opdrachtgever stemt hiermee in.
38 Contract	Concept overeenkomst - Artikel 4	De looptijd in dit artikel is korter dan de looptijd in het bestek, is dit een ommissie?	We hanteren de looptijd zoals genoemd in de aanbestedingsleidraad. Bij het opstellen van de definitieve overeenkomst zullen wij de looptijd aanpassen naar de aanbestedingsleidraad.
39 Contract	Model verwerkersovereenkomst	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 verwerkingsovereenkomst 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?	Uit de vraag maken wij op dat u zichzelf niet ziet als Verwerker en er derhalve geen verwerkersovereenkomst noodzakelijk acht. Uw beroep op EDPB 07/2020 ov. 30 is te begrijpen gezien uw gestandaardiseerde dienst, maar laat ruimte voor de verwerking van gegevens namens de klant, waarvoor de dienstverlener alsnog als Verwerker wordt beschouwd (zie diezelfde ov. 30). Daarmee is uw standpunt kennelijk dat u binnen uw dienstverlening geen data namens opdrachtgever verwerkt (vergelijkbaar met een clouddienst). Hoe ziet u dan uw verantwoordelijkheid voor het beveiligen van bijvoorbeeld voicemail, het voorkomen van lekken daarvan en het melden van incidenten daaromtrent?