



Nota van Inlichtingen 0800-nummer
d.d. 3-10-2024

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Overeenkomst/ verwerkersovereenkomst	Is Opdrachtgever van mening dat operators/aggregators die mogelijk worden ingeschakeld in de verlening van elektronische communicatiediensten als onafhankelijke verwerkingsverantwoordelijke dienen te worden aangemerkt en niet als onderaannemers dan wel subverwerkers, voor zover zij persoonsgegevens verwerken?	Inschrijver wordt in de context van deze aanbesteding niet gezien als verwerker, en daarmee onderaannemers ook niet als subverwerker voor Opdrachtgever. Voor deze dienstverlening is daarom geen verwerkersovereenkomst aan de orde.
2	Overeenkomst/ verwerkersovereenkomst	Is Opdrachtgever zich ervan bewust dat Inschrijver, als elektronische communicatiedienstverlener o.g.v. de Telecommunicatiewet en de AVG, als onafhankelijk verwerkingsverantwoordelijke wordt aangemerkt voor de verwerking van verkeers- en facturatiegegevens m.b.t. de dienstverlening aan Opdrachtgever?	Ja
3	Overeenkomst/ verwerkersovereenkomst	Kan opdrachtgever het volgende artikel toevoegen aan de overeenkomst getet op de aard van de dienstverlener? Tenzij niet afdwingbaar onder Toepasselijk Recht en niettegenstaande artikel 26 en zonder enige beperking, zal Opdrachtgever Inschrijver vrijwaren, verdedigen en schadeloos stellen voor alle verliezen, schade, aansprakelijkheden en kosten (inclusief redelijke advocaatkosten) ("Verliezen") die Inschrijver heeft opgelopen als gevolg van een claim, rechtszaak of procedure aangespannen door een derde partij tegen Inschrijver als gevolg van (i) het gebruik door Opdrachtgever van de Dienst, de Eindgebruikersdienst of Opdrachtgeversmaterialen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, elke claim dat het gebruik door Opdrachtgever van de Dienst, de Eindgebruikersdienst of Opdrachtgeversmaterialen inbreuk maakt op Intellectuele Eigendomsrechten, privacy of andere rechten van derden, (ii) elke claim dat het gebruik, de levering, de overdracht, de weergave of de opslag van Opdrachtgeversmaterialen in strijd is met het Toepasselijk Recht (waaronder de Toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming) en/of (iii) het gebruik van de Dienst door Opdrachtgever op een wijze die niet in overeenstemming is met de Overeenkomst. Inschrijver zal Opdrachtgever onmiddellijk op de hoogte stellen van elke claim waarvoor vrijwaring wordt aangevraagd en zal redelijkerwijs samenwerken met Opdrachtgever bij het verweer en/of de schikking. Opdrachtgever en Inschrijver zullen alle redelijke inspanningen leveren om hun handelwijze te coördineren in verband met het verweer tegen een dergelijke claim. Opdrachtgeversmaterialen: alle informatie, gegevens, inhoud en andere materialen, in welke vorm of op welk medium dan ook, die door of namens Opdrachtgever worden verstrekt aan Inschrijver.	Uw voorstel wordt niet meegenomen in de overeenkomst
4	ARBIT 2022 - Artikel 6	Graag merkt Inschrijver op dat deze bepaling niet past bij de wijze van haar dienstverlening. Inschrijver levert CPAAS-oplossingen en geen producten. Daarom het verzoek dit artikel niet van toepassing te verklaren, kunt u dit aanpassen?	Akkoord
5	ARBIT 2022 - Artikel 7	Graag merkt Inschrijver op dat deze bepaling niet past bij de wijze van haar dienstverlening. Inschrijver levert CPAAS en geen producten. Er is dus geen sprake van overdracht van eigendom. Een CPAAS-oplossing zal, in tegenstelling tot een product, niet in eigendom worden overgedragen. Daarom het verzoek dit artikel niet van toepassing te verklaren, kunt u dit aanpassen?	Akkoord
6	ARBIT 2022 - Artikel 8	Intellectueel Eigendom en de bescherming daarvan zijn de kern van de dienstverlening van Inschrijver. Inschrijver kan daarom niet akkoord gaan met de huidige bewoording en stelt de volgende alternatieve bewoording voor: 'Partijen accepteren en respecteren elkaars (intellectuele) eigendomsrechten. Alle intellectuele eigendomsrechten op de door Inschrijver uit hoofde van de Overeenkomst voor Opdrachtgever ontwikkelde of aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde materialen, zoals apparatuur, programmatuur, analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten en/of offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, blijven uitsluitend berusten bij Inschrijver en/of diens licentiegevers.' Kunt u artikel 8 in zijn geheel vervangen voor bovenstaande of bovenstaande toevoegen aan artikel 8? Er zal ten alle tijden een standaard dienst geleverd worden door Inschrijver. Indien u deze vraag met nee beantwoord, Kunt u dan toelichten waarom u hiertoe niet bereid bent?	Akkoord
7	ARBIT 2022 - Artikel 15.3	Kan de Opdrachtgever bevestigen dat de kosten enkel voor rekening van Inschrijver komen bij materiele afwijkingen?	Uw aanname is juist
8	ARBIT 2022 - Artikel 17.5	Inschrijver kan niet akkoord gaan met een dergelijke boetebepaling. Eventuele schade kan verhaald worden middels de ruime aansprakelijkheidsbepaling. Kan Opdrachtgever dit artikel niet van toepassing verklaren en/of de hoogte van de boete verlagen?	Zie antwoord bij vraag 44
9	ARBIT 2022 - Artikel 18.3	Ten aanzien van artikel 18.3: Partijen regelen bij overeenkomst de verwerking van persoonsgegevens, kan de Opdrachtgever bevestigen dat de DPA van Inschrijver als uitgangspunt genomen kan worden bij de onderhandelingen?	zie antwoord bij vraag 1
10	ARBIT 2022 - Artikel 26.3	Inschrijver kan niet akkoord gaan met aansprakelijkheid voor indirecte schade. Inschrijver verwacht dit ook niet van Opdrachtgever. Graag de volgende bewoording toevoegen aan artikel 26.3: 'Geen van de Partijen is aansprakelijk op grond van de Overeenkomst of op grond van de levering van de Dienst voor zover maximaal wettelijk toegestaan, zelfs indien zij op de hoogte is gesteld van de mogelijkheid van dergelijke schade, of het nu gaat om onrechtmatige daad inclusief nalatigheid, wanprestatie of anderszins enige andere aansprakelijkheid, voor het volgende: (i) verlies van winst, inkomsten of verkoop; (ii) gemiste besparingen (iii) verlies van kansen, (iv) verlies van enige diensten of computerapparatuur, (v) tijdverlies aan de zijde van het management of ander personeel, (vi) honoraria of uitgaven, (vii) onderbreking van de bedrijfsvoering gerelateerd aan de Overeenkomst of de Diensten uit de Overeenkomst, (viii) inkomensverlies aan de zijde van Klant omdat Klant niet de juiste tarieven voor het Berichtenverkeer heeft ingesteld, (ix) schade aan of door verlies van data, of (x) enige andere indirecte, speciale, incidentele of gevolgschade van welke aard dan ook.' Kunt u dit aanpassen in het artikel? Kunt u de maximale aansprakelijk aanpassen naar 1.250.000 per jaar? Inschrijver merkt op dat zij een continue dienst levert waardoor een limiet op de aansprakelijkheid voor haar noodzakelijk is in plaats van een limiet op de schadeveroorzakende gebeurtenissen zelf, zeker nu de totale vergoeding voor de 3 contractjaren nog onbekend is.	zie antwoord bij vraag 39
11	ARBIT 2022 - Artikel 26.4 lid c/d	1. Wat betreft artikel 26.4 lid c: Is de opdrachtgever bereid om een maximale aansprakelijkheid (cap) overeen te komen voor IP gerelateerde claims? 2. Wat betreft Artikel 26.4 lid d: Inschrijver kan dit artikel niet accepteren omdat het te breed geformuleerd is. Verzoek om lid d als volgt te wijziging: "In geval van aanspraken van derden op schadevergoedingen als gevolg van de schending van wet- en Regelgeving op het terrein van de bescherming van persoonsgegevens dan wel in het geval van een door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boete." Kunt u dit aanpassen? Zo niet, kunt u dan toelichten waarom voorgestelde bewoording niet akkoord is.	zie antwoord bij vraag 38
12	ARBIT 2022 - Artikel 30.3	Verzoek om ontbinden te wijzigen in 'beëindigen.', zie eventueel opmerking bij 30.1. Kunt u dit aanpassen?	Niet akkoord
13	ARBIT 2022 - Artikel 30.4	Verzoek om ontbinden te wijzigen in 'beëindigen.', zie eventueel opmerking hierboven	Niet akkoord
14	ARBIT 2022 - Artikel 30.6	Verzoek om hier onmiddellijk ingang te vervangen voor 'redelijke termijn'. Onmiddellijk ingang onredelijk, kunt u dit aanpassen?	Niet akkoord
15	ARBIT 2022 -Bijzondere bepalingen koop	Kunt u bevestigen dat deze niet van toepassing zijn?	Ja
16	ARBIT 2022 - Bijzondere bepalingen Gebruiksrechten	Kunt u bevestigen dat deze niet van toepassing zijn?	Ja
17	ARBIT 2022 - Bijzondere bepalingen opdrachten	Kunt u bevestigen dat deze niet van toepassing zijn?	Ja
18	Bijlage 5	TE-1 De oplossing voldoet aan de architectuurprincipes uit de bijlage 5. Dit is een subset van de hJL architectuurprincipes die relevant zijn voor deze aanbesteding	Onduidelijk is wat hier de vraag is.
19	Bijlage 5 - Architectuurprincipes hJL- Generiek	Kan worden verduidelijkt of in het document "Bijlage 5 - Architectuurprincipes hJL" de principes over de architectuur eisen van hJL zelf zijn benoemd? Of worden dezelfde eisen ook aan de beoogde leverancier gesteld? Een aantal van deze Eisen hebben namelijk een bedrijfsbrede impact op de bedrijfsvoering en bedrijvigheid van de aanbieder. Is het mogelijk om op bepaalde punten een uitzondering te maken voor de aanbieder?	De architectuur principes zijn principes, zo dienen ze te worden gezien. Specifieke eisen prevaleren boven de principes.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
20	Bijlage 5 - Architectuurprincipes hJL - B8	De zin bij de rationale is incompleet. Gebruik maken van standaarden voorkomt het opnieuw uitvinden van het wiel. Bovendien maakt dit het eenvoudiger om nieuwe medewerkers of externen in te zetten op Kan deze worden aangevuld?	De zin moet zijn: "Gebruik maken van standaarden voorkomt het opnieuw uitvinden van het wiel. Bovendien maakt dit het eenvoudiger om nieuwe medewerkers of externen in te zetten op beheertaken." Nieuwe versie bijlage 5 is toegevoegd waarin alle cellen leesbaar worden weergegeven.
21	Bijlage 5 - Architectuurprincipes hJL - P6	Binnen deze eis worden voornamelijk verwijzingen gemaakt naar de interne procedures van hJL. Aanbieder levert een omgeving die binnen het eigen domein draait met een beveiligde inlog. De afhandeling van de geleverde dienst is in lijn met de gevraagde ISO certificeringen. Wat verwacht hJL hier verder nog van de aanbieder met betrekking tot deze aanbesteding? En kan deze Eis worden aangepast naar Advies voor de aanbieder vanuit het leveringsperspectief?	zie antwoord bij vraag 19
22	Bijlage 5 - Architectuurprincipes hJL - T4	Is de eis die bij T4 wordt gesteld een Eis die alleen van toepassing is op hJL of verwacht hJL dat de aanbieder hieraan ook voldoet? Als hJL dit laatste verwacht dan heeft dit een bedrijfsbrede impact op het huidige en toekomstige beleid van aanbieder omdat dit is benoemd als Eis. Vanuit de hardheid Eis maakt aanbieder op dat het Juridisch Loket hier dicteert hoe de zelfstandige onderneming en aanbieder nieuwe voorzieningen zal verwerven. Kan deze Eis worden aangepast naar Advies? Of kan worden verduidelijkt dat dit van toepassing is voor hJL en niet voor aanbieder?	zie antwoord bij vraag 19
23	Bijlage 1 - Programma van Eisen 0800-nummer - Generiek/ FE -2	Wanneer de bestemmingsnummers niet geleverd zijn via het netwerk van de nieuwe leverancier (lees winnaar aanbesteding) zijn er normaliter afleverings- doorschakelkosten van toepassing om inkomende gesprekken op 0800 nummer af te leveren op de infrastructuur en eindbestemmingsnummer van hJL (geleverd door een andere aanbieder/telco). Indien de eindbestemmingsnummers ook geleverd mogen worden door aanbieder op (de 2 x 250 SIP kanalen) zijn de doorschakelkosten on-net en niet van toepassing. Is het een optie om een aanleg van een dedicated IP-verbinding te realiseren met de infrastructuur van de leverancier van de SIP Kanalen dan wel de Infrastructuur van een CCaaS platform via SIP?	Binnen deze aanbesteding is alleen het inkomend telefoonverkeer voor het 0800 nummer in scope.
24	Bijlage 1 - Programma van Eisen 0800-nummer - FE-1	Verwacht hJL van aanbieder dat deze naar een externe CCaaS oplossing verbindt? Zo ja, welke oplossing is dit? Of verwacht hJL dat gesprekken op een ander eindbestemming nummer moet worden afgeleverd? Zo ja welk systeem zou dit zijn. Kan hJL verduidelijken hoe dit is beoogd? En kan hJL verduidelijken wat voor eventuele wijzigingen de aanbieder rekening mee kan houden?	ja. hJL maakt gebruik van Genesys Cloud.
25	Bijlage 1 - Programma van Eisen 0800-nummer - FE - 2	Kan hJL verduidelijken wat zij van onderstaande verwacht, en de aanvullende vragen beantwoorden? FE-2 Het Juridisch loket neemt op dit moment 2 x 250 SIP kanalen af. Voor uitgaande gesprekken is het gebruik afgekocht. Betekent dit in de praktijk dat de 0800 inkomende gesprekken op deze SIP kanalen afgeleverd dienen te worden? Of heeft dit betrekking op de uitgaande gesprekken? Als dit het geval is gaat hJL er dan vanuit dat uitgaande gesprekken vanuit het hJL naar eindgebruikers kosteloos zijn? Of wordt hier iets anders bedoeld? Of wordt er een referentie gemaakt voor gesprekken van het 0800 nummer die worden doorgeschakeld naar een vast bestemming nummer wat kosteloos moet zijn?	Ja, de inkomende 0800 gesprekken dienen op deze SIP kanalen afgeleverd te worden. De aanbesteding heeft uitsluitend betrekking op het inkomende 0800 nummer.
26	Bijlage 1 - Programma van Eisen 0800-nummer -FE-5	Kan hJL verduidelijken wat wordt verstaan met onderstaande tekst en onder de off-net toeslagen? Voor de aflevering op bestemmingsnummers worden er geen off-net toeslagen in rekening gebracht. Wordt hier verwezen dat de 0800 inkomende gesprekken afgeleverde moeten worden op een geografisch eindbestemmingsnummer? Wanneer de huidige hJL eindbestemmingsnummers niet geleverd zijn via het netwerk van de nieuwe aanbieder zijn er normaliter afleverings- doorschakelkosten van toepassing om inkomende gesprekken op de 0800 nummer(s) van hJL af te leveren op de infrastructuur van hJL (momenteel geleverd door een andere aanbieder/telco). Indien de eindbestemmingsnummers ook geleverd mogen worden (de 2 x 250 SIP kanalen) door aanbieder zijn de doorschakelkosten on-net en niet van toepassing.	Eventuele off net toeslagen hebben betrekking op kosten die aan Inschrijver kunnen worden doorbelast door andere providers.
27	Bijlage 1 - Programma van Eisen 0800-nummer - AE-9	Kan hJL meer inzicht verschaffen in de huidige opzet van de gebruikte oplossing? Op basis hiervan kan dan een implementatieplan worden opgezet. De inschrijver maakt een Implementatieplan om de gevraagde dienstverlening te implementeren. Hierin wordt minimaal beschreven de planning, aanpak en communicatie, en de samenwerking met Opdrachtgever en evt. derde leveranciers tijdens implementatiefase	hJL maakt gebruik van Genesys Cloud voor het afhandelen van telefonie. Binnenkomende gesprekken op het 0800- en andere nummers worden hier afgeleverd.
28	Bijlage 1 - Programma van Eisen 0800-nummer - Generiek	Het afleveren van de oproepen op een daarvoor ingesteld eindbestemmingsnummer(s);	Onduidelijk is wat hier de vraag is.
29	Art. 80 t/m 84 ARBIT	De artikelen 80 t/m 84 ARBIT zijn naar mening van gegadigde niet van toepassing op de levering van gevraagde diensten. Kunt u instemmen met het buiten toepassing verklaren van de hiervoor genoemde artikelen? Zo nee, waarom is dit niet akkoord en zouden deze bepalingen wel van toepassing moeten zijn?	Akkoord
30	Art. 76.1 ARBIT	"In geval van overschrijding van Functiehersteltijden en Reactietijden zoals deze staan beschreven in artikel 76.2 ARBIT zal alvorens verzuim intreedt eerst een ingebrekestelling moeten volgen. Inschrijver verzoekt dit artikel als volgt aan te passen: 'In geval van overschrijding van Functiehersteltijden en Reactietijden, zal Opdrachtgever Wederpartij een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling versturen waarbij aan Wederpartij een redelijke termijn wordt gesteld voor de nakoming. Indien nakoming ook na afloop van de in de ingebrekestelling vermelde termijn uitblijft, verkeert Wederpartij in verzuim.' Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord? "	Akkoord
31	Art. 48 t/m 67 ARBIT	De artikelen 48 t/m 67 ARBIT zijn naar mening van gegadigde niet van toepassing op de levering van gevraagde diensten. Kunt u instemmen met het buiten toepassing verklaren van de hiervoor genoemde artikelen? Zo nee, waarom is dit niet akkoord en zouden deze bepalingen wel van toepassing moeten zijn?	Akkoord
32	Art. 38 t/m 41 ARBIT	De artikelen 38 t/m 41 ARBIT zijn naar mening van gegadigde niet van toepassing op de levering van gevraagde diensten. Kunt u instemmen met het buiten toepassing verklaren van de hiervoor genoemde artikelen? Zo nee, waarom is dit niet akkoord en zouden deze bepalingen wel van toepassing moeten zijn?	Akkoord
33	Art. 30.6 ARBIT	Gegadigden baseren hun business case op een bepaalde looptijd van de overeenkomst. Het zou dan ook niet zo mogen zijn dat de aanbestedende dienst de overeenkomst "zomaar" zonder enige geldige reden, zoals bijvoorbeeld in het geval van verzuim aan de kant van gegadigden wel aan de orde is, mag ontbinden. Dit artikel 30.6 ARBIT daarom graag in haar geheel laten vervallen. Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Niet akkoord, de bepaling onder 30.1 voorkomt de situatie zoals u omschrijft.
34	Art. 30.4 ARBIT	Waarom zou de overeenkomst op grond van blijkbaar slechts een aanname moeten kunnen worden ontbonden, zoals artikel 30.4 ARBIT stelt?	30.4 ARBIT beschrijft de grond niet als "slechts een aanname" maar op goede gronden. Dit is naar oordeel van Opdrachtgever.
35	Art. 30.3 ARBIT	Waarom zou in het geval er sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van gegadigden, de overeenkomst moeten kunnen worden ontbonden, zoals artikel 30.3 ARBIT stelt? Dit zegt immers niets over bijvoorbeeld de kwaliteit van de af te nemen dienstverlening.	30.3 ARBIT beschrijft een INGRIJPENDE wijziging de zeggenschap over de activiteiten. Het is naar oordeel van Opdrachtgever of hier sprake van is, en wat hier de gevolgen van zijn. Uiteraard zal dit in overleg plaatsvinden.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
36	Art. 30.1 ARBIT	"Behoudens de situatie dat nakoming blijvend onmogelijk is, is het ook op basis van het Burgerlijk Wetboek niet meer dan redelijk dat een partij de wederpartij schriftelijk in gebreke stelt alvorens er sprake is van de mogelijkheid tot ontbinding. Ook dient de aard van de tekortkoming de ontbinding te rechtvaardigen. Gegadigde verzoekt dit artikel daarom als volgt aan te vullen: "Onverminderd hetgeen in de Overeenkomst is vastgelegd, kan elk van de partijen de Overeenkomst buiten rechte geheel of gedeeltelijk schriftelijk ontbinden tenzij de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Voor zover nakoming niet blijvend of tijdelijk onmogelijk is, ontstaat de bevoegdheid tot ontbinding pas, wanneer de schuldenaar in verzuim is. Van verzuim kan, behoudens de situatie dat nakoming blijvend onmogelijk is, enkel sprake zijn indien de partij die te kort schiet in haar verplichtingen van de andere partij een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling ontvangt, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld voor de nakoming en nakoming ook binnen deze termijn uitblijft." Kunt aanbestedende dienst met deze wijziging akkoord gaan? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Akkoord
37	Art. 29.3 ARBIT	Gezien de inhoud van haar verzekeringspolis en het confidentiële karakter hiervan kan gegadigde niet instemmen met het overleggen van een bewijs van premiebetaling aan opdrachtgever of mededeling doen van eerdere claims onder dezelfde polis in het lopende verzekeringsjaar, zoals artikel 29.3 ARBIT vraagt. Gegadigde verzoekt derhalve dit artikel buiten toepassing te verklaren. Wel is het voor gegadigde mogelijk om opdrachtgever op verzoek een certificaat van haar verzekeringspolis te verstrekken waaruit blijkt dat inschrijver afdoende is verzekerd. Gaat u er daarom mee akkoord om dit artikel buiten toepassing te verklaren of in het artikel slechts de mogelijkheid te geven te verzoeken om een verzekeringscertificaat? Zo nee, waarom is dit niet akkoord voor aanbestedende dienst?	Akkoord
38	Art. 26.4 ARBIT	Gegadigde verzoekt vriendelijk om artikel 26.4 ARBIT buiten toepassing te verklaren. Een onbeperkte aansprakelijkheid is niet te verzekeren voor gegadigde, mede omdat zij verplicht gebruik moet maken van de verzekeringspolis van haar moedermaatschappij en daar dus zelf geen invloed op heeft. Is dit in haar geheel laten vervallen akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Deels akkoord, artikel 26.4 c & 26.4 d komen te vervallen
39	Art. 26.3 ARBIT	"Gegadigde maakt gebruik van de verzekeringspolis van haar moedermaatschappij en heeft geen mogelijkheid om daar enige afwijking op overeen te komen. Aansprakelijkheid voor indirecte schade is daarom een issue en om enige inschatting te kunnen maken van een eventueel maximaal in een jaar uit te keren bedrag aan schade, verzoekt gegadigde om de artikel 26.3 ARBIT als volgt aan te passen: De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van maximaal € 2.000.000,- per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Akkoord
40	Art. 26.2 ARBIT	"Gegadigde maakt gebruik van de verzekeringspolis van haar moedermaatschappij en heeft geen mogelijkheid om daar enige afwijking op overeen te komen. Aansprakelijkheid voor indirecte schade is daarom een issue en om enige inschatting te kunnen maken van een eventueel maximaal in een jaar uit te keren bedrag aan schade, verzoekt gegadigde om de artikel 26.2 ARBIT als volgt aan te passen: "De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van maximaal € 3.000.000,- per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis." Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Akkoord
41	Art. 26.1 ARBIT	Dit artikel 26.1 ARBIT is niet geheel in overeenstemming met de verzekeringspolis van gegadigde. Gegadigde kan onder meer uitdrukkelijk niet akkoord gaan met aansprakelijkheid voor indirecte schade. Bij dit type schade is er geen of onvoldoende causaal verband tussen een eventuele niet-nakoming aan de zijde van gegadigde en de mogelijke schade die zou worden geleden door opdrachtgever. Gegadigde verzoekt dan ook om dit artikel als volgt aan te passen: "Indien een partij tekortschiet in de nakoming van een overeengekomen verplichting, kan de andere partij haar in gebreke stellen waarbij de nalatige partij alsnog een redelijke termijn voor de nakoming wordt gegund. Blijft nakoming ook dan uit dan is de nalatige partij in verzuim. Ingebrekestelling is niet nodig wanneer voor de nakoming een fatale termijn geldt of indien uit een mededeling dan wel de houding van de andere partij moet worden afgeleid dat deze in de nakoming van haar verplichting zal tekortschieten. 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." Kunt u met deze wijziging akkoord gaan? Zo nee, waarom kan aanbestedende dienst hier niet mee akkoord gaan?	Akkoord
42	Art. 23.1 ARBIT	Ten behoeve van de praktische uitvoerbaarheid van de dienstverlening in de dagelijkse praktijk verzoekt gegadigde dit artikel 23.1 ARBIT in haar geheel te laten vervallen. Kunt u met deze wijziging akkoord gaan? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	akkoord, zie ook aanbestedingsleidraad hoofdstuk 4.4 geschiktheidseisen technische bekwaamheid
43	Art. 18.3 ARBIT	Kan aanbestedende dienst met verwijzing naar artikel 18.3 ARBIT bevestigen er met het oog op de te leveren dienstverlening geen persoonsgegevens zullen worden verwerkt door partijen? Dit is in ieder geval wel zoals gegadigde e.e.a. met betrekking tot de dienst ziet.	Uw aanname is juist
44	Art. 17.5 ARBIT	Gegadigde realiseert zich het belang van vertrouwelijkheid, echter is zij ook van mening dat een boete van € 50.000,- per overtreding disproportioneel is en verzoekt aanbestedende dienst daarom deze te matigen tot een maximumbedrag van € 10.000,- per geconstateerde overtreding welke niet direct opeisbaar zal zijn. Gaat u akkoord met bovengenoemd voorstel? Zo nee, waarom is dit voorstel niet akkoord?	akkoord
45	Art. 16 ARBIT	Gezien de af te nemen dienstverlening en het daarbij behorende onderlinge betalingsverkeer, is het volgens gegadigde niet relevant om een kredietinstellingsgarantie te verlangen. Daarnaast zijn hier (hoge) kosten aan verbonden en kan gegadigde voldoende zekerheid ontfangen aan het eigen vermogen van gegadigde, haar schuldpositie (geen schulden), haar activa (netwerk) en de positieve kasstroom. Gegadigde zal dan ook niet akkoord gaan met het verstrekken van een kredietinstellingsgarantie. Gegadigde verzoekt daarom dit artikel in zijn geheel te laten vervallen. Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Akkoord
46	art. 12.7 ARBIT	"Gegadigde kan enkel de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst garanderen, niet ook nog eens tot na afloop van de overeenkomst en verzoekt derhalve de zin "tot 5 jaar na datum van Acceptatie kan onderhouden, waarvan ten minste 3 jaar op de in de Bijzondere bepalingen Onderhoud bepaalde wijze" te wijzigen in: ""voor de minimumlooptijd van de Overeenkomst kan onderhouden op de in de Bijzondere bepalingen Onderhoud bepaalde wijze"". Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Akkoord
47	Art. 11.2 ARBIT	Waarom is de 30 dagen na oplevering/aflevering uit artikel 11.2 ARBIT niet een relatief lange periode voor opdrachtgever om aan te geven dat zij de prestatie accepteert?	Artikel 11.2 schrijft voor binnen 30 dagen na oplevering. Opdrachtgever streeft ernaar dit (veel) sneller te doen.
48	Art. 8.5, 8.6 en 8.7 ARBIT	Opdrachtnemer kan Opdrachtgever niet onbeperkt vrijwaren voor claims van derden, schade en of kosten voor zaken en/of diensten die niet door Opdrachtnemer zelf zijn ontwikkeld. Verzoek aan de aanbestedende dienst is dan ook om deze vrijwaring te beperken tot uitsluitend de directe schade en vervolgens dit type schade te beperken tot een maximumbedrag € 1.000.000,- per gebeurtenis en voor een reeks van gebeurtenissen geldt een maximumbedrag van € 3.000.000,- per jaar. Gaat aanbestedende dienst akkoord met voornoemd voorstel inzake de beperkingen qua type aansprakelijkheid en qua maximumbedragen? Zo niet, dan graag een toelichting waarom aanbestedende dienst dit voorstel van gegadigde niet redelijk en proportioneel acht.	Akkoord
49	Art. 8.1, 8.2, 8.3 en 8.4 ARBIT	Opdrachtgever zal geen intellectuele eigendomsrechten verkrijgen op de zaken en diensten welke aan haar op basis van de overeenkomst geleverd worden. Opdrachtgever zal enkel een niet exclusief gebruiksrecht verkrijgen. Gegadigde verzoekt aanbestedende dienst dan ook de artikelen 8.1, 8.2, 8.3 en 8.4 ARBIT buiten toepassing te verklaren en te vervangen door bijvoorbeeld: "Alle intellectuele eigendomsrechten die ten aanzien van de Prestatie waar en wanneer ook kunnen of zullen kunnen worden uitgeoefend, berusten bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verleent aan Opdrachtgever uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, herroepelijk, niet voor sublicentie vatbaar recht de eventuele zaken en/of diensten te gebruiken tijdens de duur van de Overeenkomst, dit uitsluitend voor het normale en door Opdrachtnemer beoogde doel." Is dit voorstel akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Akkoord

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
50	Art. 7.1 en 7.2 ARBIT	Eigendomsvoorbehoud is gebruikelijk in de zakelijke markt en de bewoordingen van artikel 7 ARBIT zijn meer toegesneden op de levering van goederen dan de levering van telecomdiensten. In het geval de prestatie bestaat uit de levering van telecomunicatiediensten zal er geen sprake zijn van de overdracht van eigendom, maar zal aan opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht worden verstrekt voor de looptijd van de overeenkomst. Gegadigde is daarbij van mening dat eigendom pas over gaat na betaling. Gegadigde stelt daarom voor artikel 7.1 en 7.2 ARBIT te vervangen door de volgende tekst: "Opdrachtnemer behoudt zich de eigendom voor van alle door hem geleverde zaken en verleent of draagt rechten over onder de (opschortende) voorwaarde dat Opdrachtgever alle vorderingen betreffende de tegenprestatie voor door Opdrachtnemer aan de instelling geleverde of te leveren zaken en verrichte of te verrichten diensten alsmede alle vorderingen wegens tekortschieten in de nakoming van de Overeenkomst heeft voldaan."	Akkoord
51	Art. 5.4 ARBIT	Is het een juiste aanname van gegadigde dat in het geval opdrachtgever een audit laat uitvoeren, de kosten daarvan volledig voor opdrachtgever zijn en niet voor wederpartij? Wat zijn in het geval opdrachtgever een audit laat uitvoeren überhaupt kosten die wederpartij zou moeten dragen?	Uw aanname is juist, indien opdrachtgever een audit laat uitvoeren door een derde zijn de kosten hiervan voor Opdrachtgever.
52	Art. 5.3 ARBIT	Graag ziet gegadigde voor de volledigheid het volgende worden toegevoegd aan artikel 5.3 ARBIT: "Opdrachtgever kan een audit (laten) uitvoeren als concrete omstandigheden daartoe aanleiding geven. Wederpartij verleent alle medewerking aan audits, waaronder begrepen audits bij personeel van Wederpartij, tenzij dit redelijkerwijs niet van haar kan worden verwacht. Een audit zal te allen tijde tenminste tien Werkdagen voor dat de audit plaats zou moeten hebben worden aangekondigd aan Wederpartij"	Akkoord
53	Art. 5.3 ARBIT	Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit toch allesszins redelijke voorstel niet akkoord?	Deze zinsnede is niet van toepassing
54	Art. 4.3 ARBIT	Wat verstaat aanbestedende dienst in artikel 5.3 ARBIT precies onder "audits bij het personeel"? Is aanbestedende dienst bereid om in artikel 4.3 ARBIT de woorden "op verzoek" te vervangen door de woorden "gevraagd en ongevraagd"? Op deze wijze zal altijd worden geborgd dat partijen beschikken over de meest recente informatie en hierdoor niet voor eventuele verrassingen komen te staan. Dit is ook meer in lijn met het daaropvolgende artikel 4.4.	Akkoord
55	Art. 1.1 en 1.2 ARBIT	Kan aanbestedende dienst bevestigen dat de acceptatie zal geschieden op basis van vooraf door partijen overeengekomen criteria? Zo nee, op welk moment zal de acceptatieprocedure dan eventueel worden toegevoegd aan de overeenkomst? Enkel en alleen goedkeuring op basis van bevindingen van de opdrachtgever zorgen voor een bepaalde subjectiviteit en lijkt daarom niet redelijk.	Uw aanname is juist. Deze acceptatiecriteria worden overeengekomen bij vaststellen van het Implementatieplan
56	Art. 7.2 overeenkomst	Aan welke arbeidsvoorwaardelijke afspraken denkt aanbestedende dienst precies in relatie tot artikel 7.2 van de overeenkomst?	Deze arbeidsvoorwaardelijke afspraken zijn niet van toepassing
57	Art. 5.7 overeenkomst	Waarschijnlijk ziet gegadigde hier iets over het hoofd, maar wat is de relevantie van artikel 5.7 van de overeenkomst met het oog op de beoogde dienstverlening?	Dit artikel komt te vervallen
58	Art. 5 overeenkomst	Zal ongetwijfeld nog op het lijstje staan om aangepast te worden, maar de nummering in artikel 5 van de overeenkomst lijkt niet helemaal goed te lopen. Is dit een juiste constatering?	Uw aanname is juist
59	Art. 1.2/2.2 overeenkomst	Artikel 2.2 van de overeenkomst stelt dat de initiële looptijd van de overeenkomst drie jaar is. Is de looptijd van de dienstverlening ook drie jaar en gaat de looptijd van de dienst in op het moment dat dienst is opgeleverd? Zo nee, hoe moet gegadigde de looptijd van de dienstverlening dan zien?	ja. Ingangsdatum is moment van contract ondertekening, waarna implementatie direct kan starten. Implementatie en acceptatie moet gereed zijn per 1-1-2025
60	Art. 1.2 overeenkomst	In artikel 1.2 van de overeenkomst staan onder 5 "de overige Bijlagen" genoemd. Kan aanbestedende dienst specificeren welke bijlagen dit nog betreft?	Hier worden alle bijlagen mee bedoeld
61	Art. 2.2 overeenkomst	Is het met verwijzing naar artikel 1.2 van de overeenkomst de bedoeling van aanbestedende dienst om aanpassingen op grond van de Nota van Inlichtingen ten aanzien van de ARBIT op te nemen in een artikel in de overeenkomst? Dit is ongetwijfeld wel het meest efficiënt omdat partijen dan later eventueel niet hoeven te gaan terug zoeken in de vaak best lijvige Nota's van Inlichtingen.	Nee, de antwoorden en eventuele aanpassing prevaleren t.o.v. de arbit 2022.
62	Art. 1.2 overeenkomst	Is het met verwijzing naar artikel 1.2 van de overeenkomst de bedoeling van aanbestedende dienst om aanpassingen op grond van de Nota van Inlichtingen ten aanzien van de overeenkomst, te verwerken in de overeenkomst?	uw aanname is juist
63	Bijlage 1 Programma van eisen, FE-7	TE-3 stelt dat de aangeboden dienst een op zichzelf staande oplossing moet zijn, zonder relatie met andere systemen binnen hJL. FE-7 vraagt echter om een geautomatiseerde integratie met PowerBI voor real-time rapportages. Gegadigde merkt op dat hier sprake is van tegenstrijdigheid. Gegadigde verzoekt u de eis aan te passen naar 'De oplossing beschikt over real-time rapportages (zoals de hoeveel gesprekken die er binnen komen en hoeveel er worden afgebroken) mogelijkheden'. Hiermee voorkomt u de tegenstrijdigheid en ontvangt u wel de gevraagde rapportage. Is de aanbestedende dienst bereid deze eis aan te passen. Zo niet, kunt u dit nader toelichten.	De AD heeft hiermee bedoeld "De oplossing beschikt over real-time rapportages (zoals de hoeveel gesprekken die er binnen komen en hoeveel er worden afgebroken) mogelijkheden en de oplossing beschikt ook over de mogelijkheid dat er een geautomatiseerde integratie gemaakt kan worden naar Power-BI van de AD" zie ook het antwoord bij vraag 99
64	Bijlage 1 Programma van eisen, NF-2	Met betrekking tot de door u gestelde eis, waarin de leverancier de geteste maximale limieten van de systeemparameters moet overhandigen, willen wij graag aangeven dat deze eis niet voldoende SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdsgebonden) is. De eis, zoals die nu geformuleerd is, blijft te algemeen en disproportioneel voor de specifieke dienst die geleverd moet worden. Daarom verzoeken wij u de eis aan te passen naar meer specifieke en meetbare limieten die beter aansluiten bij de feitelijke capaciteitsbehoeften. Hierbij denken wij aan: Het minimaal en maximaal aantal calls per tijdseenheid. Het minimaal en maximaal aantal gelijktijdige calls. Het minimaal en maximaal aantal calls per seconde. Op deze manier kan de aangeboden oplossing beter worden afgestemd op de benodigde prestaties en kan de gevraagde capaciteit op een proportionele manier worden gewaarborgd.	Het minimaal en maximaal aantal calls per tijdseenheid: Per maand 38162 tot max 48718 Per week 5286 tot max 11942 Per dag 1598 tot max 2824 Het minimaal en maximaal aantal gelijktijdige calls: 20 tot 100 gelijktijdige gesprekken Er is gekeken naar recente data om tot deze beantwoording te komen. Echter is moeilijk te voorspellen wat de te verwachte aantallen zijn.
65	Bijlage 1 Programma van eisen, AE-3	In eis AE-3 geeft u aan dat ""De eenheidsprijzen zoals opgegeven in het Prijzenblad in bijlage 2 - Prijzenblad contractprijzen zijn. Deze worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst gehanteerd."" Echter, in AE-4 vermeldt u dat ""De prijzen na de vaste contractperiode jaarlijks vanaf het 2e jaar van de overeenkomst kunnen worden geïndexeerd na overleg met en na schriftelijke goedkeuring van de aanbestedende dienst c.q. Opdrachtgever."" Om eventuele onduidelikheden te voorkomen, zouden wij willen vragen of u bereid bent AE-3 aan te passen naar: ""De eenheidsprijzen zoals opgegeven in het Prijzenblad in bijlage 2 - Prijzenblad zijn contractprijzen. Deze worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst gehanteerd, met inachtneming van de indexering zoals beschreven in AE-4."" Op deze manier wordt duidelijk dat de prijzen vaststaan gedurende de vaste contractperiode, maar wel kunnen worden geïndexeerd na deze periode, zoals in AE-4 beschreven.	Accepteren
66	Bijlage 1 Programma van eisen, AE-4	Bedoelt de aanbestedende dienst met 'vaste contractperiode' de initiële contractduur van 36 maanden mee?	ja. Ingangsdatum is moment van contract ondertekening.
67	paragraaf 4.4 geschiktheidseisen, kerncompetentie	Met betrekking tot de gestelde eis voor het aantonen van de kerncompetentie door middel van referenties, willen wij graag wijzen op een mogelijk disproportionele beperking. U stelt dat de referenties niet ouder mogen zijn dan één (1) jaar. Volgens de Gids Proportionaliteit is het gebruikelijk om referenties tot vijf jaar oud toe te staan, zodat de concurrentie eerlijk en ruim blijft, vooral bij opdrachten die qua aard en omvang vergelijkbaar zijn. Daarnaast wordt doorgaans per kerncompetentie slechts één referentie gevraagd, tenzij er een duidelijke rechtvaardiging is voor het eisen van meerdere referenties. Wij zouden u daarom willen verzoeken om de referentie-eis te heroverwegen en eventueel aan te passen, zodat referenties van maximaal drie (3) jaar oud worden toegestaan.	akkoord
68	Bijlage 1 Programma van eisen, NF-1	Kan de aanbestedende dienst akkoord gaan met het feit dat de laadsnelheden ook afhankelijk zijn van de internetsnelheden van de gebruiker. Dit zou geen effect mogen hebben op de gestelde eis.	Akkoord
69	Bijlage 1 Programma van eisen, NF-1	Kan de aanbestedende dienst akkoord gaan met het feit dat de laadtijden van het uitdraaien van rapportages sterk afhankelijk zijn van de ingestelde parameter zoals van/tot datum. Een rapportage over een dag zal veel sneller laden dan een rapportage van alle gegevens over het gehele jaar.	Akkoord
70	Bijlage 1 Programma van eisen, NF-5	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat eis NF-5 refereert naar eis NF-9 'De leverancier stelt een SLA op, waarin tenminste de Dienstbeschrijving, het dienstenniveau beschikbaarheid, support, escalatie en rapportage vanuit het programma van eisen is opgenomen. De SLA dient voor integrale eind-acceptatie door AD te zijn goedgekeurd'. Gegadigde is van mening dat deze relatie en verwijzing op de juiste en correcte manier gewaarborgd wordt om onder gespecificeerde werkomstandigheden betrouwbaar te laten opereren (meetbaar maken).	NF-5 kan opgenomen worden in de SLA
71	Paragraaf 5.5 Verificatie van de bewijsmiddelen	Kan de aanbestedende dienst aangeven dat de laatste zin incorrect met betrekking tot verwijzing naar 'de vaststelling van de economisch meest voordelige inschrijving' en 'zie paragraaf 0'. En de verwijzing naar paragraaf 0 lijkt ons ook incorrect.	Het aanbestedingsdocument is aangepast

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
72	Bijlage 1 Programma van eisen, NF-9	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het opstellen van een SLA na gunning opgesteld dient te worden en dat het nu niet onderdeel is van de inschrijving vanwege het feit dat de aanbestedende dienst aangeeft de methodiek "Laagste Prijs" van toepassing is. De Aanbestedende dienst acht deze methodiek van toepassing gezien er geen onderscheid gemaakt kan worden op basis van Kwalitatieve criteria en de dienstverlening als Generiek gezien wordt.	Dat kan, echter moet de SLA goedgekeurd worden door de aanbestedende dienst voor acceptatie.
73	Bijlage 1 Programma van eisen, AE-9	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het opstellen van een implementatieplan na gunning opgesteld dient te worden en dat het nu niet onderdeel is van de inschrijving vanwege het feit dat de aanbestedende dienst aangeeft de methodiek "Laagste Prijs" van toepassing is. De Aanbestedende dienst acht deze methodiek van toepassing gezien er geen onderscheid gemaakt kan worden op basis van Kwalitatieve criteria en de dienstverlening als Generiek gezien wordt.	Dat kan, echter moet het implementatieplan in afstemming met Aanbestedende Dienst opgesteld en goedgekeurd worden voor start van de implementatie.
74	Bijlage 1 Programma van eisen, AE-2	Gegadigde kan niet onvoorwaardelijk instemmen met een concept overeenkomst zonder dat in de eis is opgenomen 'met in achtname van wijzigingen zoals opgenomen in de nota van inlichtingen'. Is de aanbestedende dienst bereid 'met in achtname van wijzigingen zoals opgenomen in de nota van inlichtingen' op te nemen.	Akkoord.
75	Bijlage 1 Begrippenlijst 'Economische Meest Voordelige Inschrijving	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het begrip 'Economische Meest Voordelige Inschrijving,' per abuis is opgenomen?	Uw aanname is juist, het aanbestedingsdocument is aangepast
76	Bijlage 1 Begrippenlijst 'Beste Prijs-Kwaliteitverhouding'	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het begrip 'Beste Prijs-Kwaliteitverhouding' per abuis is opgenomen?	Uw aanname is juist, het aanbestedingsdocument is aangepast
77	Paragraaf 5.5 Verificatie van de bewijsmiddelen	Kan de aanbestedende dienst aangeven welke bewijsmiddel geverificeerd gaan worden.	Alle bewijsmiddelen worden geverificeerd
78	Paragraaf 5.4 Bekendmaking voornemen tot gunning en definitieve gunning	Een na laatste alinea: Gegadigde neemt aan dat het instellen van een nader onderzoek betrekking heeft op de bewijsstukken. Indien dit niet het geval is dan verzoeken wij u dit nader toe te lichten.	Uw aanname is juist
79	Paragraaf 5.4.1 Beoordeling Laagste Prijs	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat alleen de pdf versie ondertekend aangeboden dient te worden en excel-versie niet?	Uw aanname is juist
80	Paragraaf 5.3 Opening Inschrijvingen	Kan de aanbestedende dienst bevestigen, in het kader van transparantie, dat in het proces-verbaal van de opening van de kluis alle inschrijvers worden vermeld?	Uw aanname is juist
81	Paragraaf 5.2 Inschrijven en vormvereisten bulletpoint 9	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat er geen wensen zijn opgenomen die in de inschrijving toegelicht dienen te worden? Gegadigde neemt namelijk aan dat als er op 'laagste prijs' gegund wordt er geen kwalitatieve criteria zijn opgenomen zoals beschreven in paragraaf 5.4.1.	Uw aanname is juist
82	Paragraaf 5.1 Organisatie van de beoordeling	Kan de aanbestedende dienst aangeven welke functies onderdeel zijn van de beoordelingscommissie?	In de beoordelingscommissie zijn het afdelingshoofd IV/Regie, de technisch architect, de programmamanager IV en de inkoopbegeleider betrokken.
83	Paragraaf 4.1 Uitsluitingsgronden	"Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat na gunning en op verzoek van de aanbestedende dienst de volgende documenten als bewijsstukken moet worden overhandigd: - GVA verklaring. - Verklaring betalingsgedrag."	Uw aanname is juist
84	Paragraaf 3.2 aanbestedingsleidraad, Planning	Kan de aanbestedende dienst aangeven wat de ingangsdatum van de nieuwe overeenkomst zal zijn?	zie antwoord bij vraag 59
85	Paragraaf 1.2 aanbestedingsleidraad, Paragraaf 5.4, begrip 'Beste Prijs-Kwaliteitverhouding	In de aanbestedingsleidraad wordt in de opsomming van onderwerpen vermeld dat de gunning zal plaatsvinden op basis van de 'beste prijs/kwaliteitverhouding' met subgunningscriteria. Echter, in paragraaf 5.4 staat dat de beoordeling plaatsvindt op basis van de methodiek 'Laagste Prijs' en dat er geen onderscheid wordt gemaakt op basis van kwalitatieve criteria. Kunt u bevestigen dat de toegepaste gunningsmethodiek 'de laagste prijs' is en er geen kwalitatieve criteria zijn opgenomen?	De toegepaste gunningsmethodiek is laagste prijs
86	ARBIT 2022, artikel 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
87	ARBIT 2022, artikel 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?	Een audit zal inderdaad alleen plaatsvinden als hier absolute aanleiding toe is. Dit geeft artikel 5.3 ook voldoende aan.
88	ARBIT 2022, artikel 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?	Ja, uw zienswijze wordt gedeeld
89	ARBIT 2022, artikel 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
90	ARBIT 2022, artikel 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
91	1Aanbestedingsleidraad 0800-nummerH4.4 Geschiktheidseisen inschrijver dient aan te tonen dat hij beschikt over deze kerncompetentie door het overleggen van twee (2) referenties. Deze referentie(s) mogen niet ouder zijn dan één (1) jaar vanaf de datum van	"Gids Proportionaliteit: Voorschrift 3.5.G: 1. De aanbestedende dienst vraagt maximaal één referentie per benoemde kerncompetentie. Twee referenties voor één kerncompetentie zulks in strijd met voorschrift 3.5.G van de Gids Proportionaliteit. Kunt u dat wijzigen in 1 referentie?"	De aanbestedingsleidraad is aangepast naar 1 referentie van maximaal 3 jaar oud
92	Bijlage 2 Prijzenblad18Licenties	Wat verstaat de aanbieder onder deze term, kunnen wij dit lezen als abonnement? Als AD met licenties de abonnementen bedoelt, kunt u dan aangeven om welke nummers het gaat ?	Hiermee worden de licenties voor de beheersportal bedoeld.
93	Bijlage 1 - Programma van Eisen 0800-nummerTE-3De aangeboden dienst moet op zichzelf staande oplossing zijn. Er mag geen relatie zijn met andere binnen hJL aanwezige systemen om de gevraagde functionaliteit aan te bieden.	Hoe moet inschrijver deze eis zien, in combinatie met eis FE-7 waar gesteld wordt dat ook een geautomatiseerde koppeling met PowerBI van AD gemaakt kan worden?	zie vraag 63
94	ARBIT 2022, artikel 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?	Niet akkoord, de geest van de bepalingen uit artikel 11 passen naar mening van Opdrachtgever ook bij onderhavige opdracht
95	Bijlage 1 - Programma van Eisen 0800-nummerB-20Het transport van gegevens zal uitsluitend versleuteld plaatsvinden (ook op tussenstations), waarbij voor de versleuteling geavanceerde (zijnde minstens zo geavanceerd als in de markt gebruikelijk) cryptog	Wat is de scope van deze eis? Facturen worden bijvoorbeeld elektronisch, onversleuteld, door middel van beveiligde servers, verstuurd?	Het gaat hier voornamelijk om versleutelen van de rapportage m.b.t. telefoonverkeer.
96	ARBIT 2022, artikel 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
97	Bijlage 1 - Programma van Eisen 0800-nummerFE-2Het Juridisch loket neemt op dit moment 2 x 250 SIP kanalen af. Voor uitgaande gesprekken is het gebruik afgekocht. De 0800 inkomende gesprekken dienen op deze SIP kanalen afgeleverd te worden	Inschrijver gaat er vanuit dat alle gesprekken op vaste nummers in Nederland worden afgeleverd. Is dat correct?	Correct
98	ARBIT 2022, artikel 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
99	Bijlage 1 - Programma van Eisen 0800-nummerFE-7De oplossing beschikt over real-time rapportages (zoals de hoeveel gesprekken die er binnen komen en hoeveel er worden afgebroken) mogelijkheden, waarbij ook een geautomatiseerde integratie gemaakt kan worden naar PowerBI van de AD	Zijn er bepaalde verwachtingen rondom de data in PowerBI (structuur, formattering, hoeveelheid datasets, storage/retentie, etc)	Op dit moment wordt nog geen data in PowerBI geladen. Op het moment dat we dit in de toekomst willen gaan doen moet het mogelijk worden om data via een ETL tool op te halen en op te slaan in een SQL database. hJL is bezig met de ontwikkeling van een Data Lakehouse waarbij het format van aan te leveren bestanden anders zou kunnen zijn.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
100	ARBIT 2022, artikel 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."	Akkoord
101	ARBIT 2022, artikel 15.1	Inschrijver hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na de factuurdatum. Kan dit artikel als zodanig aangepast worden?	Akkoord, zie ook PVE eis: AE-5 en artikel 3.3 uit de conceptovereenkomst
102	Bijlage 1 - Programma van Eisen 0800-nummer F-7De oplossing beschikt over real-time rapportages (zoals de hoeveel gesprekken die er binnen komen en hoeveel er worden afgebroken) mogelijkheden, waarbij ook een geautomatiseerde integratie gemaakt kan word	Beschikt de aanbieder over een Service Principal in hun Azure Active Directory om een verbinding op te zetten richting PowerBI?	Ja
103	ARBIT 2022, artikel 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 op op tijd te betalen. Is Opdrachtgever bereid dit artikel als zodanig aan te passen?	Akkoord
104	Bijlage 1 - Programma van Eisen 0800-nummer F-7De oplossing beschikt over real-time rapportages (zoals de hoeveel gesprekken die er binnen komen en hoeveel er worden afgebroken) mogelijkheden, waarbij ook een geautomatiseerde integratie gemaakt kan word	Wat is de frequentie waarop updates van rapportages gewenst zijn?	Maandelijks, waarbij de rapportage bijgewerkt dient te zijn tot de dag waarop de rapportage gegenereerd wordt.
105	ARBIT 2022, artikel 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
106	ARBIT 2022, artikel 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, het vormt eveneens een prikkel voor nakoming en dit is meer proportioneel.	Zie antwoord bij vraag 44
107	ARBIT artikel 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
108	ARBIT 2022, artikel 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?	Zie antwoord bij vraag 42
110	ARBIT 2022, artikel 26.1	Is Opdrachtgever bereid om de laatste zin van artikel 26.1 als volgt aan te passen?: "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."	Akkoord
111	ARBIT 2022, artikel 26.2	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). 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?	Akkoord
112	ARBIT 2022, artikel 26.3	Kan artikel 26.3 als volgt worden gewijzigd? "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 50% van de jaarlijkse opdrachtwaarde per gebeurtenis en 100% 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 antwoord bij vraag 39
113	ARBIT 2022, artikel 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: "Inschrijver is voor andere schade dan bedoeld in art. 26.1 alleen aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a) materiele schade aan hardware, software of andere tastbare zaken, met uitzondering van schade aan of verlies van data; 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; c) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt ter vaststelling van de schade-oorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel."	Akkoord
114	ARBIT 2022, artikel 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).	Akkoord
115	ARBIT 2022, artikel 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."	Akkoord
116	ARBIT 2022, artikel 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 verzekerbare worden. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?	zie antwoord bij vraag 38
117	ARBIT 2022, artikel 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".	Akkoord
118	ARBIT 2022, artikel 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?	zie antwoord bij vraag 42
119	ARBIT 2022, artikel 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?	Zie antwoord bij vraag 35
120	ARBIT 2022, artikel 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?	Ja, dit artikel komt te vervallen
121	ARBIT 2022, artikel 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?	Ja, dit artikel komt te vervallen
122	ARBIT 2022, artikel 38 t/m 41	Koop maakt geen onderdeel uit van de dienstverlening. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze artikelen niet van toepassing zijn?	Akkoord
123	ARBIT 2022, artikel 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

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
124	ARBIT 2022, artikel 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
125	ARBIT 2022, artikel 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
126	ARBIT 2022, artikel 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, zie ook antwoord bij vraag 16
127	ARBIT 2022, artikel 48 t/m 67	Inschrijver levert een telecommunicatiedienst zodat deze artikelen niet van toepassing zijn. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Akkoord
128	ARBIT 2022, artikel 76.1	Omdat ontbinding een zeer verstrekende 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
129	ARBIT 2022, artikel 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.	Niet akkoord
130	ARBIT 2022, artikel 80 t/m 84	Inschrijver levert een telecommunicatiedienst zodat deze artikelen niet van toepassing zijn. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Akkoord
131	Aanbestedingsleidraad v.1.1.1, Planning, Hfst 3.2	Opdrachtgever heeft een omvangrijke aanbesteding gepubliceerd met publicatiedatum 16 september 2024. Op 18 september 2024 was deze op TenderNed zichtbaar. Dit besluit heeft impact op het vermogen van Inschrijver om alle documenten te lezen en inhoudelijk te toetsen of het nodig is om een opheldering te vragen in geval van (vermeende) fouten, onrechtmatigheden, onduidelijkheden of tegenstrijdigheden. Inschrijver doet daarom een beroep op Opdrachtgever om de planning aan te passen. Dit om alle marktpartijen in staat te stellen op een gedegen wijze te kunnen kwalificeren of zij kunnen participeren aan deze aanbestedingsprocedure dan wel in welke samenstelling. Is Opdrachtgever bereid om de datum voor het indienen van vragen te verplaatsen van 30 september naar 14 oktober? Indien zij hier niet toe bereid is, is Opdrachtgever dan wel bereid om een tweede nota van inlichtingen op te nemen waarbij tussen de nota's van inlichtingen een redelijke termijn wordt gehanteerd tussen publicatie van antwoorden en de indiendatum van vragen?	nee, OG heeft een voldoende ruime planning gehanteerd om vragen te stellen n.a.v. de aanbesteding.
132	Aanbestedingsleidraad v.1.1.1, Doel van deze aanbesteding, Hfst 2.1	Opdrachtgever beoogt met de Aanbestedende dienst te komen tot een overeenkomst met één ondernemer voor het leveren van diensten ten behoeve van het (gratis) 0800-nummer. Is Opdrachtgever bereid om de nummers te porteren naar de winnende opdrachtnemer? Indien zij hier niet toe bereid is, is opdrachtnemer dan wel bereid inzicht te bieden in de betreffende af te leveren nummer reeks? Indien nummers niet naar winnende opdrachtnemer gaat, hoe dient dit verkeer afgeleverd te worden?	Uitsluitend het 0800-nummer (en bijbehorend aflever-030-nummer) wordt naar de winnende opdrachtnemer geporteerd. De overige nummers worden niet door winnende opdrachtnemer afgeleverd.
133	Bijlage 2 - Prijsblad, prijs in Euro's, cell F	Prijzen in deze cel worden niet achter de komma zichtbaar. Is Opdrachtgever bereid om dit aan te passen naar afronden op 2 decimalen?	Akkoord, het prijsblad is aangepast en toegevoegd aan deze nota van inlichtingen
134	Bijlage 2 - Prijsblad	Kan Opdrachtgever bevestigen dat Inschrijver in ieder geval het recht heeft om de tarieven van de dienstverlening aan te passen ten gevolge van regelgeving? Inschrijver koopt haar diensten gedeeltelijk ook in bij partijen wiens dienstverlening onderhevig is aan regelgeving met mogelijke tariefaanpassingen welke worden doorberekend aan Inschrijver. Daarnaast kan Inschrijver als leverancier ook gebonden zijn aan regelgeving op grond waarvan zij gehouden is de tarieven welke worden doorberekend aan Opdrachtgever te wijzigen.	Ja, enkel van toepassing bij wettelijke regelgeving.
135	Bijlage 2 - Prijsblad	Kan Opdrachtgever aangeven welke aantal gelijktijdige gesprekken op een piekmoment op enig moment in een jaar of structureel gedurende een normale week voorkomt? Voor Opdrachtnemer is dit van belang met oog op capaciteit van haar platform.	zie antwoord bij vraag 64
136	Bijlage 1- PvE, eis NF-9	De benoemde items kan Inschrijver aanleveren waarbij support en escalatie apart worden opgenomen in een DAP na gunning. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Ja
137	Aanbestedingsleidraad v.1.1.1, Hfst 3.2 Planning	Gezien de hoeveelheid vragen die er worden gesteld door leveranciers verzoekt Inschrijver om een 2e vragenronde in te plannen. Hiermee worden eventuele onduidelijkheden voorkomen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	zie antwoord bij vraag 131
138	Bijlage 1- PvE, eis FE-2	Opdrachtgever heeft in het prijsblad het over een fictief aantal gesprekken per jaar van 500.000 met een totaaliteit van 5.600.000 minuten. In de Aanbestedingsleidraad geeft Opdrachtgever aan dat het om historische data gaat. In hoeverre zijn de aantallen in het prijsblad fictief?	Er is gekeken naar historische data om tot het prijsblad te komen. Echter is moeilijk te voorspellen wat de te verwachte aantallen zijn.
139	Bijlage 1- PvE, eis FE-2	Kan Opdrachtgever het exact aantal gesprekken en gemiddelde gespreksduur per gesprek per maand aanleveren zodat op basis van deze aantallen het verkeer vastgesteld kan worden? Indien dit niet mogelijk is kan men wel iets zeggen over de piek belasting	zie antwoord bij vraag 64
140	Aanbestedingsleidraad Gunningcriteria 4.4 Financieel economische draagkracht	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. Gaat Aanbestedende dienst akkoord met het overleggen van de accountantsverklaring uit het geconsolideerde jaarverslag als "eigen" bewijs van Inschrijver?	Akkoord
141	Bijlage 2 - Prijsblad, item 2 a b en c	Opdrachtgever maakt terecht onderscheid in verkeer vanaf een vast nummer en een mobiele nummer naar het 0800 nummer. Echter Inschrijver mist het onderscheid voor het bellen vanaf een vast nummer vanaf het netwerk van Opdrachtnemer en voor het bellen vanaf een mobiel nummer vanaf het netwerk van Opdrachtnemer. Door dit onderscheid kunnen de variabele kosten aanzienlijk afwijken hetgeen kan leiden tot een lagere TCO voor Opdrachtgever. Kan Inschrijver regels toevoegen aan het Prijsblad hiervoor? Het voorstel is derhalve: a) Verkeerskosten per inkomend 0800-8020 gesprek (starttarief, etc) vanaf netwerk derden b) Verkeerskosten per inkomend 0800-8020 gesprek (starttarief, etc) vanaf netwerk Opdrachtnemer c) Verkeerskosten van de inkomende 0800-8020 gesprekken per minuut vanaf netwerk derden d) Verkeerskosten van de inkomende 0800-8020 gesprekken per minuut vanaf netwerk Opdrachtnemer e) Toeslag inkomende mobiele oproep van de inkomende 0800-8020 gesprekken per minuut vanaf netwerk derden f) Toeslag inkomende mobiele oproep van de inkomende 0800-8020 gesprekken per minuut vanaf netwerk Opdrachtnemer	zie antwoord bij vraag 26
142	Bijlage 1- PvE, eis FE-7	Het is mogelijk voor Opdrachtgever, om dagelijks ruwe data via sFTP te ontvangen, waarmee zelfstandig rapportages (.xlsx en .csv) kunnen worden gemaakt (bijv. PowerBI). Is dat voor Opdrachtgever afdoende?	Nee, zie ook vraag 63 en 99
143	Bijlage 1- PvE, eis FE-10	De wijzigingen die in de portal worden gedaan zullen na 1 minuut actief zijn. Is dit voor Opdrachtgever afdoende?	ja
144	Bijlage 1- PvE, IB-8	Inschrijver kan deze rapportages opleveren echter alleen op verzoek in verband met de gevoeligheid hiervan. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Nee. De rapportages moeten maandelijks opgeleverd worden, zonder daarnaar te hoeven vragen. Deze rapportage moet op een veilige wijze afgeleverd worden.