

Algemene informatie

Aanbesteding: Vaste en mobiele telefonie
Aanbestedende Dienst: Waterschap Zuiderzeeland
Referentie: INKO-03888

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Aanbestedingsleidraad - paragraaf 5.2

Vraag:

Kan aanbestedende dienst aangeven hoe paragraaf 5.2 van de aanbestedingleidraad moet worden geïnterpreteerd ten opzichte van bijlage 9? Inschrijver mist de uitwerking van de kwalitatieve gunningscriteria en het maximaal aantal A4 per gunningcriterium.

Antwoord:

In bijlage 9 (van de nieuw toegestuurde bijlage 9) dient u in de oranje gearceerde vlakken alleen een opgave te doen van het gebruikte netwerk en onder 9.3 de levertijd voor de gevraagde uitbreiding bij calamiteiten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 15 sep 2025

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 6

Vraag:

Kan aanbestedende dienst aangeven welke criteria in bijlage 9 de kwalitatieve gunningscriteria zijn en hoe inschrijver deze conform hoofdstuk

6 van de aanbestedingsleidraad 'vormvrij' in moet dienen?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 15 sep 2025

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 7 - Vaststellen Inschrijving met de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding

Vraag:

Kan aanbestedende dienst de gunningscriteria verduidelijken met rekenvoorbeelden?

Antwoord:

Voorbeeld:

- inschrijfprijs € 785.000,-

- fictieve korting netwerkdekking € 200.000,-

- fictieve korting uitbreiding bij calamiteiten € 30.000,-

Vergelijkingprijs is dan €785.000 - € 200.000 - € 30.000 = € 555.000,-

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 15 sep 2025

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - beoordeling van de inschrijving - pagina 19

Vraag:

Aanbestedende dienst geeft aan als volgt te gunnen: "De Inschrijving met de laagste Fictieve Inschrijvingsprijs heeft de Inschrijving met de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding gedaan en komt in aanmerking voor gunning van de Opdracht."

Inschrijver kan dit niet relateren aan de gunningscriteria in Bijlage 9, waar uitgegaan wordt van 80% kwaliteit en 20% prijs. Kan aanbestedende dienst dit verduidelijken?

Antwoord:

De Opdracht wordt gegund aan de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV). Binnen deze aanbesteding is gekozen voor de methodiek Gunnen op Waarde. Hierin wordt aan een gunningscriterium een financiële waarde toegekend, die wordt afgetrokken van de inschrijfsom van de betreffende inschrijver. Door deze aanpak ontstaat een fictieve inschrijfsom die vergeleken kan worden met de fictieve inschrijfsom van andere inschrijvers. De inschrijver met de laagste fictieve inschrijfsom wint de aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1

Beantwoord op:

15 sep 2025

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - 3.8.1 kerncompetenties

Vraag:

Inschrijver is van mening dat een minimum van 200 locaties niet proportioneel is ten opzichte van de scope en haar bekwaamheid ook met een significant lager aantal locaties kan worden aangetoond. Kan aanbestedende dienst het minimum aantal locaties verlagen naar 100?

Antwoord:

De genoemde 200 locaties omvatten 40% van het totaal aantal aan te sluiten locaties, dit is proportioneel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 15 sep 2025

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage 8 Programma van Eisen, Eis 58

Vraag:

Wat zijn de omgevingscondities op deze locaties?
In welke apparatuur worden de sims gebruikt?

Antwoord:

De sims worden in industriële routers (Spectre) geplaatst. De omgevingscondities zijn:

- temperatuur range -40 - 75 °C
- luchtvochtigheid 5 - 95%

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 29 sep 2025

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage 8 Programma van Eisen, Eis 18

Vraag:

Bij provider is het mogelijk treshholds in te stellen per zone, dus ook buiten de EU. De limiet is op basis van het aantal MB, en dus niet financieel. Is het akkoord om de limiet om te zetten naar een aantal MB waardoor bij een x prijs per MB hetzelfde doel wordt bereikt als in uw eis? Bijvoorbeeld limiet op 50 Mb x €1,- per MB = limitering (fictieve prijs gebruik in dit voorbeeld).

Antwoord:

Dit is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1

Beantwoord op:

29 sep 2025

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage 8 Programma van Eisen, Eis 56

Vraag:

Oprachtgever geeft aan dat het netwerkverkeer vanaf de locatie naar één van de datacenters wordt gerouteerd. In eis 54 staat echter maar één datacenter gespecificeerd. Kan Oprachtgever deze eis nader toelichten?

Antwoord:

Dit moet zijn: het datacenter of 1 van de 2 datacenter verbindingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 29 sep 2025

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage 8 Programma van Eisen, Eis 57

Vraag:

Verzorgt Opdrachtgever zelf het toekennen van de vaste IP-adressen aan de APN endpoints d.m.v. bijvoorbeeld een Radiusserver?

Antwoord:

Er wordt een RADIUS-server binnen de APN beschikbaar gesteld. Hierbij moeten meerdere subnets beschikbaar zijn. Daarnaast moet de mogelijkheid bestaan om binnen de APN een vast IP-adres toe te kennen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 29 sep 2025

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage 8 Programma van Eisen, Eis 6

Vraag:

Welk merk/type Intercoms heeft Opdrachtgever in gebruik?

Antwoord:

Op dit moment zijn Helios 2N in gebruik. Tijdens de looptijd van het contract zullen deze worden vervangen, het type hiervoor is nog niet vastgesteld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 29 sep 2025

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad hfst. 5.3

Vraag:

Bodemprijs en maximumprijs

Kunt u extra uitleg geven?

“Wilt u feitelijk onderbouwen op basis van welke uitgangspunten de bandbreedte voor de inschrijfprijs (bodembedrag € 650.000 en plafondbedrag € 850.000, exclusief btw) is vastgesteld? Graag uw toelichting op:

a) De gehanteerde beoordelingsperiode en prijsopbouw: bevestigt u dat de bandbreedte van toepassing is op de Totaalprijs in Bijlage 10 (eenmalige posten + 120 x maandbedragen) en dus op een horizon van 120 maanden?

b) Scope- en volumeveronderstellingen die aan de bandbreedte ten grondslag liggen

Gezien de omvang en zwaarte van de uitgevraagde dienstverlening verwachten wij dat het plafond ontoereikend is; uw onderbouwing helpt ons om een marktconforme inschrijving binnen de door u gestelde kaders op te stellen.

Antwoord:

In het nieuwe Prijzenblad dat is meegestuurd in Tendered is tevens een raming opgenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 1 okt 2025

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Bijlage 10 Prijzenblad

Vraag:

Dienen opdrachtnemers flatfee aan te bieden voor de vaste telefonie gesprekskosten? Zo ja, dan is toch inzicht nodig in het recente verbruik. Uw huidige provider moet dit kunnen aanleveren. (Volgens de eisen uit het bestek 2020).

Wij verzoeken u hierbij inzicht in de usage/cdr gegevens te verschaffen voor de vaste telefonie.

Antwoord:

Deze informatie is opgevraagd bij de huidige aanbieder en volgt later.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 29 sep 2025

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Bijlage 8 Programma van Eisen, Eis 3

Vraag:

Kunt u de link naar de aanbesteding voor het call center met ons delen?

Antwoord:

Deze aanbesteding is nog niet gepubliceerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 29 sep 2025

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Bijlage 10 Prijzenblad

Vraag:

Abonnement: 5GB data binnen NL en EU

Zijn dit losse data only simkaarten met 097 nummer? Voor gebruik in laptop /tablet e.d.?

Antwoord:

Dit is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 29 sep 2025

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Bijlage 9 Gunningscriteria

Vraag:

Wanneer wordt de drivetest uitgevoerd en wordt dezelfde route en hetzelfde tijdslot voor alle inschrijvers gebruikt?

Krijgen inschrijvers achteraf maar voor gunning het ruwe meetbestand en een meetrapport ter verificatie?

Antwoord:

De drivetest wordt uitgevoerd tijdens aanbestedingsprocedure. Tijdens de

drive test wordt gelijktijdig alle netwerken gemeten. De resultaten van deze meting zijn na voorlopige gunning ter inzage.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 29 sep 2025

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Bijlage 9 Gunningscriteria

Vraag:

Worden metingen uitsluitend rijdend buiten uitgevoerd, of worden ook metingen binnen de drie gebouwen meegenomen?

Graag bevestiging dat de indoor-dekkingseisen (PvE eis 12) geen onderdeel zijn van het gunningscriterium 'Netwerkdekking'.

Antwoord:

Het is een drive test, de metingen worden niet in gebouwen uitgevoerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 29 sep 2025

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Bijlage 9 Gunningscriteria

Vraag:

Worden voor elk mobiel netwerk SIM-kaarten van de betreffende netwerkeigenaar gebruikt, of moeten inschrijvers test-SIMs aanleveren? Zo ja: hoeveel, wanneer?

Antwoord:

Aanleveren SIM kaarten is niet nodig.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 29 sep 2025

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Bijlage 9 Gunningscriteria

Vraag:

Wie voert de drivetest uit (Aanbesteder zelf of een gespecialiseerd extern meetbureau)? Kunt u vooraf de meetprocedure delen (route van 100–150 km, tijdvakken, voertuig/antenneplaatsing, gebruikte toestellen/modems, sample rate, aggregatie/kalibratie, indoor/outdoor)?

Antwoord:

De drivetest wordt uitgevoerd door een gespecialiseerde organisatie. Hierbij wordt gebruikt gemaakt van een Nemo Keysight Backpack en frequency scanner. De route en tijdvakken worden achteraf, in de rapportage, gedeeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 29 sep 2025

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Bijlage 10 - Prijzenblad, cel B6

Vraag:

Kan het prijzenblad worden aangepast zodat alleen een tarief wordt opgegeven voor de gebruikers die via Microsoft Teams extern bereikbaar moeten zijn of extern moeten kunnen bellen?

Hoewel er 580 gebruikers zijn met een E5-licentie, rekent Opdrachtnemer alleen kosten voor de gebruikers die daadwerkelijk externe belfunctionaliteit nodig hebben.

Antwoord:

Dit is aangepast, zie bijgevoegd Prijzenblad 1.3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1

Beantwoord op:

7 okt 2025

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Bijlage 8 PvE, eis 6

Vraag:

In het PvE wordt gesproken over integratie met Intercoms. Kan Opdrachtgever aangeven welk type/model intercoms in scope zijn? Zijn er daarnaast nog andere zaken in scope die bediend dienen te worden vanuit Teams, zoals bijv. Slagbomen?

Antwoord:

Het type intercom is 2N Helios, 2N9153101P. Verder zijn er geen andere zaken die bediend moeten worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Bijlage 8 PvE, eis 57

Vraag:

Opdrachtnemer gaat ervan uit dat de authenticatie op basis van gebruikersnaam en wachtwoord door Opdrachtgever wordt verzorgd. Is dit correct?

Antwoord:

Dit is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Bijlage 8 PvE, eis 85

Vraag:

Kan Opdrachtgever toelichten hoe de migratie in volgordelijkheid uitgevoerd gaat worden? In ogen van Opdrachtnemer wordt de nieuwe vaste verbinding parallel aan de huidige verbinding in gebruik genomen zodat de simkaarten in de APN endpoints gefaseerd vervangen kunnen worden. In dit scenario is er sprake van een hybride situatie waarbij de oude en nieuwe

APN beide actief zijn tot alle simkaarten zijn vervangen.

Antwoord:

De aanname is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Bijlage 8 PvE, eis 58

Vraag:

Inschrijver gebruikt voor deze toepassing het IMEI-nummer van het apparaat in plaats van het MAC adres. Is dit akkoord voor Opdrachtgever?

Antwoord:

De aanname is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Bijlage 10 - Prijzenblad, regel 6

Vraag:

Hoeveel gebruikers van de 580 medewerkers maken gebruik van een persoonlijk extern aankiesbaar doorkiesnummer?

Antwoord:

Zie prijzenblad 1.3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Planning aanbesteding

Vraag:

Na publicatie van de NvI (23 oktober) is het mogelijk dat er vragen zullen zijn over de gegeven antwoorden. Kan Opdrachtgever een extra vragenronde inplannen voor extra toelichting?

Antwoord:

Nee, de Aanbestedende dienst heeft gekozen voor een redelijk lange doorlopende periode voor vraag en antwoord. We kunnen de vraag en antwoord periode wel verlengen met een week, de nieuwe datum voor het stellen van vragen wordt dan 13 oktober 2025, 12.00 uur.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.
29

Onderwerp:
Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 79 t/m 83

Vraag:
Inschrijver levert een telecommunicatiedienst zodat deze artikelen niet van toepassing zijn. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?

Antwoord:
Ja, dat is akkoord.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 75.2

Vraag:
Zelfs een enkele minimale overschrijding van een Functiehersteltijd of Reactietijd brengt Wederpartij op basis van deze bepaling direct in verzuim. Dit is niet redelijk.
Kan dit artikel geschrapt worden? Inschrijver stelt voor om dit specifiek te regelen in de Overeenkomst indien fatale termijnen aan de orde moeten zijn.

Antwoord:
Akkoord.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 75.1

Vraag:

Omdat ontbinding een zeer verstrekkende maatregel is, dient dit specifiek in de Overeenkomst opgenomen te worden. Inschrijver wenst de volgende zinsnede toe te voegen "...zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst". Is dat akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord, de bewoording van art. 75 is duidelijk over Nakoming van de Service Levels.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 48 t/m 66

Vraag:

Inschrijver levert een telecommunicatiedienst zodat deze artikelen niet van toepassing zijn. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?

Antwoord:

Ja, dit is correct, deze artikelen kunnen vervallen

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 47

Vraag:

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?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 44

Vraag:

Het woord "garandeert" impliceert dat Inschrijver zelfs in overmacht situaties moet voldoen aan de garantieverplichting, hetgeen niet redelijk is. Inschrijver verzoekt om "garandeert" te wijzigen "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?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 43.3

Vraag:

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?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 43.1

Vraag:

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 Inschrijver dit aanpassen in dit artikel?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1

Beantwoord op:

7 okt 2025

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 38t/m 41

Vraag:

Koop maakt geen onderdeel uit van de dienstverlening. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze artikelen niet van toepassing zijn?

Antwoord:

Dit betreft op dit moment inderdaad geen koop, maar deze artikelen worden niet geschrapt i.v.m. toekomstige mogelijke ontwikkelingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.
38

Onderwerp:
Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 33.1

Vraag:

Kan hiervan worden uitgezonderd personeel dat zelfstandig solliciteert op een vacature bij de andere partij? Partijen hebben hier immers geen invloed op.

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.
39

Onderwerp:
Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 30.6

Vraag:

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, terwijl Partijen een langdurige samenwerking beogen, waar Inschrijver zijn aangeboden tarieven ook op baseert. Bent u het daarmee eens?

Antwoord:

Nee, niet akkoord. Opdrachtgever wenst zich dit recht voor te behouden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 30.5

Vraag:

Inschrijver vindt dat een samenhangende overeenkomst alleen mag worden ontbonden indien er bij deze overeenkomst sprake is van verzuim. Bent u het daarmee eens?

Antwoord:

Nee, niet akkoord. Opdrachtgever wenst zich dit recht voor te behouden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 30.3

Vraag:

Inschrijver vindt dat wijziging in de zeggenschap en beslag op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Wederpartij geen reden mag zijn voor contractontbinding, tenzij er sprake is van verzuim. Bent u het daarmee eens?

Antwoord:

Nee, niet akkoord. Opdrachtgever wenst zich dit recht voor te behouden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 29.4

Vraag:

Inschrijver verzoekt Opdrachtgever om dit artikel buiten toepassing te verklaren. Het is namelijk onwerkbaar om toestemming te vragen aan Opdrachtgever aangaande wijzigingen van de verzekeringspolis van Inschrijver. De contractuele verplichting in artikel 29.1 (dat Inschrijver zich passend heeft verzekerd en verzekerd blijft, zou voldoende moeten zijn voor Opdrachtgever).

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 27.1

Vraag:

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?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1

Beantwoord op:

7 okt 2025

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 27.1

Vraag:

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".

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 26.3

Vraag:

Inschrijver stelt voor om de volgende zin toe te voegen aan artikel 26.3: "Schade dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes (6) maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk aan de wederpartij te zijn gemeld, bij gebreke waarvan de schade niet voor vergoeding in aanmerking komt."

Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?

Antwoord:

Akkoord, indien het in redelijkheid mogelijk was om binnen 6 maanden te constateren dat er schade was en aan wie of wat dat te wijten was.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 26.3

Vraag:

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

gevolg schade 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).

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 26.1

Vraag:

Kan de laatste zin van artikel 26.1 als volgt aanpast worden: "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."?

Antwoord:

Dit is al de huidige tekst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 23.1

Vraag:

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 Inschrijver bereid om dit artikel buiten toepassing te verklaren?

Antwoord:

Ja, akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1

Beantwoord op:

7 okt 2025

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 22.1,22.2

Vraag:

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?

Antwoord:

Ja, akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 19.7

Vraag:

Inschrijver verzoekt hier om “zodra Wederpartij kennis heeft genomen van een inbreuk” aan te passen naar “uiterlijk binnen 48 uur na ontdekking van een inbreuk” gelet op het onderzoek dat dient te worden gedaan bij ontdekking van een inbreuk, heeft Wederpartij redelijkheid maximaal 48u nodig.

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Ja, akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 18.3

Vraag:

Van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) “verwerkers” zijn in de zin

van de AVG. Wederpartij/Inschrijver dient zich als aanbieder van een openbaar elektronisch netwerk te houden aan de Telecommunicatiewet waarin precies staat omschreven voor welke doeleinden Wederpartij/Inschrijver persoonsgegevens mag verwerken, zoals het overbrengen van communicatie, facturatie en netwerkbeheer. Wederpartij/Inschrijver heeft de feitelijke zeggenschap over de manier waarop deze verwerkingen gestandaardiseerd plaatsvinden ten behoeve van de dienstverlening. Wederpartij/Inschrijver bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Wederpartij/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). Wederpartij/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?

Antwoord:

Ja, akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 15.1

Vraag:

Inschrijver hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na de factuurdatum. Kan dit artikel als zodanig aangepast worden?

Antwoord:

Nee, niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 14.4

Vraag:

Inschrijver achter 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.

Antwoord:

Ja, akkoord met "Een boete treedt niet in de plaats van een schadevergoeding, doch komt in mindering op eventueel door Opdrachtgever geleden schade."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 12.8

Vraag:

Kan Opdrachtgever ermee instemmen om de laatste zin van dit artikel als volgt aan te passen? “Opdrachtgever kan alle redelijk gemaakte kosten van de derde op de Wederpartij verhalen.”

Antwoord:

Ja, akkoord met alle 'in redelijkheid' gemaakte kosten

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 12.7

Vraag:

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?

Antwoord:

Ja, akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.
60

Onderwerp:
Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 8.6

Vraag:

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.

Antwoord:

Nee, niet akkoord. Zonder deze toevoeging loopt Opdrachtgever groot risico wanneer er geen voorzorgsmaatregelen getroffen worden. Opdrachtnemer heeft hier de benodigde kennis voor.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.
61

Onderwerp:
Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 8.3

Vraag:

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?

Antwoord:

Nee, niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 8.1a

Vraag:

Inschrijver verzoekt dit artikel buiten toepassing te verklaren. De aard van de dienstverlening van Inschrijver strekt niet tot enige overdracht van IE rechten aan Opdrachtgever. Indien Inschrijver hardware/software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever slechts een gebruiksrecht.

Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?

Antwoord:

Ja, akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Bijlage 10 Prijzenblad vs1.2

Vraag:

Kan Opdrachtgever een nieuwe versie van het Prijzenblad verstrekken? In het nieuwe Prijzenblad vs1.2 zijn alle formules verdwenen en het is niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen.

Antwoord:

Zie Prijzenblad 1.3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1

Beantwoord op:

7 okt 2025

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Prijzenblad vs 1.2 raming

Vraag:

In versie 1.2 van het Prijzenblad heeft Opdrachtgever een raming opgegeven. Kan Opdrachtgever hier ook een extra onderbouwing bij geven zoals eerder gevraagd bij vraag 11?

Antwoord:

De in de raming vermelde tarieven zijn tot standgekomen via een marktonderzoek. De tarieven zijn hierbij redelijk, m.a.w. het zijn zeker niet de laagste tarieven die in de markt worden gehanteerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1

Beantwoord op:

7 okt 2025

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Planning

Vraag:

Bij deze zouden wij graag willen vragen of het mogelijk is om de huidige vragenronde voor de NVI van Waterschap Zuiderzeeland met één week te verlengen. Dit zou ons en mogelijk de andere Gegadigden extra tijd geven om de vragen zorgvuldig en volledig te formuleren, zeker gezien de tussenliggende vakantieperiode en de complexiteit van enkele onderdelen.

We horen graag of dit haalbaar is.

Antwoord:

Zie antwoord bij vraag 28.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Bijlage 3-Verwerkerovereenkomst

Vraag:

Indien Opdrachtgever onverhoopt tot de conclusie komt dat de Verwerkersovereenkomst niet komt te vervallen, dan heeft Inschrijver geen mogelijkheid meer om verdere vragen over de Verwerkersovereenkomst te stellen.

Ondanks dat Inschrijver ervan overtuigd is dat een verwerkersovereenkomst niet aan de orde is, wenst zij daarom toch reeds nu van de mogelijkheid gebruik te maken vervolgvragen te stellen:

Indien Opdrachtgever niet bereid is in te stemmen met het buiten toepassing verklaren van de Verwerkersovereenkomst, dan verzoekt Inschrijver Opdrachtgever er dan in ieder geval mee instemmen dat Partijen na eventuele gunning de Verwerkersovereenkomst zullen finetunen in die mate dat Opdrachtnemer voor de levering van de telecommunicatiediensten niet als Verwerker wordt aangemerkt in de zin van de AVG.

Voor zover Opdrachtgever überhaupt al persoonsgegevens aan Opdrachtnemer verstrekt, verwerkt Opdrachtnemer de persoonsgegevens immers vervolgens onder haar eigen verantwoordelijkheid, waarbij

Opdrachtnemer haar eigen doelen maar ook de middelen bepaalt.
Opdrachtnemer wordt zodoende gekwalificeerd als Verantwoordelijke in de zin van de AVG.

Is dat akkoord?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 68.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

68

Onderwerp:

Bijlage 3-Verwerkerovereenkomst

Vraag:

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. Wederpartij/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?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Bijlage 1 Overeenkomst, artikel 3.4

Vraag:

Inschrijver merkt op dat het opzegrecht van Opdrachtnemer op grond van de wet weliswaar kan worden beperkt, maar niet geheel kan worden uitgesloten. Inschrijver wijst er bijvoorbeeld op, dat haar wettelijke recht op ontbinding wegens toerekenbare tekortkoming in beginsel onverkort van toepassing blijft.

Kan Opdrachtgever bevestigen dat artikel 3.4 niet beoogt om deze wettelijke rechten op ontbinding of opzegging in uitzonderlijke omstandigheden uit te sluiten, en dat deze rechten voor Opdrachtnemer behouden blijven?

Dit artikel zou bijvoorbeeld als volgt kunnen worden aangepast:
"Het recht tot opzegging van deze Overeenkomst aan de zijde van Opdrachtnemer is uitgesloten, behoudens voor zover opzegging of ontbinding voortvloeit uit dwingend recht, waaronder begrepen het recht op ontbinding bij toerekenbare tekortkoming zijdens Opdrachtgever of opzegging onder omstandigheden waarin in redelijkheid voortzetting van de opdracht niet van Opdrachtnemer kan worden gevergd."

Is dat akkoord?

Antwoord:

Ja, uw voorstel is akkoord.

"Het recht tot opzegging van deze Overeenkomst aan de zijde van Opdrachtnemer is uitgesloten, behoudens voor zover opzegging of

ontbinding voortvloeit uit dwingend recht, waaronder begrepen het recht op ontbinding bij toerekenbare tekortkoming zijdens Opdrachtgever of opzegging onder omstandigheden waarin in redelijkheid voortzetting van de opdracht niet van Opdrachtnemer kan worden gevegd."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1**Beantwoord op:** 7 okt 2025**Ref.nr.**

72

Onderwerp:

Bijlage 1 Overeenkomst, artikel 1

Vraag:

In artikel 1 van de conceptovereenkomst wordt verwezen naar de "Algemene Waterschapsinkoopvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten 2018 (AWVODI-2018)" en naar de begrippenlijst van de AWBIT 2013.

Echter, bij de aanbestedingsstukken zijn uitsluitend de AWBIT 2023 als toepasselijke voorwaarden opgenomen, dit wordt eveneens bevestigd in artikel 2 lid 3.

Kunt u bevestigen dat uitsluitend de AWBIT 2023 van toepassing zijn en dat de verwijzingen naar AWVODI 2018 en AWBIT 2013 in de conceptovereenkomst als onjuist kunnen worden beschouwd en worden aangepast?

Antwoord:

Dat kunnen wij bevestigen, uitsluitend de AWBIT 2023 zijn van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.
73

Onderwerp:
Vraag n.a.v. Nota van inlichtingen 2025-09-29-1.pdf, ref.nr. 9

Vraag:
Het antwoord van Opdrachtgever is niet geheel duidelijk voor Inschrijver.
Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij de radius-server levert en tevens het
toekennen van de vaste IP-Adressen verzorgt?

Antwoord:
De aanname is correct.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijffronde:
Inschrijffronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.
74

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:
Het is gebruikelijk bij dit soort aanbestedingen om meerdere vragenrondes te
hebben. Zou u nog een extra vragenronde kunnen toevoegen aan de
planning?

Antwoord:
Zie antwoord bij vraag 28.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Bijlage Prijzenblad

Vraag:

Kunnen jullie een herziene versie van het prijzenblad sturen, aangezien de huidige versie niet correct doorrekent?

Antwoord:

Zie Prijzenblad 1.3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Bijlage 9: Gunningscriteria - 3. 'Uitbreiding bij calamiteiten'

Vraag:

Kunt u het genoemde nummer al van te voren ter beschikking stellen, zodat het configureren hiervan geen onnodige vertraging oplevert wanneer er gebruik gemaakt moet worden van de uitbreiding bij calamiteiten?

Antwoord:

Dit betreft vooralsnog het standaard hoofdnummer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1

Beantwoord op:

7 okt 2025

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Bijlage 9: Gunningscriteria - 3. 'Uitbreiding bij calamiteiten'

Vraag:

Kunt u aangeven wat het maximaal aantal te verwachten additionele SIP kanalen zal zijn?

Antwoord:

30 kanalen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1

Beantwoord op:

7 okt 2025

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Bijlage 9: Gunningscriteria - 3. 'Uitbreiding bij calamiteiten'

Vraag:

Betreft het hier een al dan niet tijdelijke uitbreiding van de capaciteit van de bestaande SIP trunk? Zo niet, kunt u dan aangeven waar deze SIP kanalen afgeleverd dienen te worden en of er uitgegaan mag worden dat er infrastructuur al beschikbaar is met voldoende capaciteit op de betreffende

locatie?

Antwoord:

Dit is de SIP verbinding van uw netwerk met Microsoft Teams.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

79

Onderwerp:

PVE - Eis 97

Vraag:

Inschrijver vindt het belangrijk opdrachtgever gedurende de looptijd te ondersteunen in het optimaliseren en verbeteren van processen. Ook het gebruik van nieuwe ontwikkelingen spelen daar een rol bij. Inschrijver acht de term "passende oplossing" erg ruim in de context van een Europese Aanbesteding, aangezien Inschrijver zich immers kwalificeert op basis van een strikte verzameling aan eisen. Kunt u de eis aanpassen naar "passende en gelijkwaardige" oplossing.?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

80

Onderwerp:

PVE - Eis 89

Vraag:

De unieke hardware identifier van een mobiel modem heet formeel een IMEI. MAC adres is in deze context niet van toepassing. Dit IMEI is beschikbaar wanneer een SIM zich aanmeldt bij uw netwerk voor het verkrijgen van toegang en een bijbehorend IP adres en kan daarmee gecontroleerd worden. Kunt bevestigen dat u hier doelt op de IMEI van een modem tijdens het genoemde aanmeldproces?

Antwoord:

Het gebruik van het IMEI is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1

Beantwoord op:

7 okt 2025

Ref.nr.

81

Onderwerp:

PVE - Eis 50/95

Vraag:

Kunt u bevestigen dat het opzeggen uitsluitend de dienst of aansluiting betreft waar geen passend alternatief voor te vinden is?

Antwoord:

Nee dit kunnen we niet bevestigen. E.e.a is afhankelijk van de impact en reikwijdte van de alternatieve oplossing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

82

Onderwerp:

PVE - Eis 50/95

Vraag:

Een opzegtermijn van 2 jaar is niet markt conform en wordt door veel leveranciers, ook die van Inschrijver, niet ondersteunt. Kunt u de termijn terugbrengen tot een meer gebruikelijke 1 jaar?

Antwoord:

Niet akkoord, in gestelde eisen is de opzegtermijn 1 maand. De periode van 2 jaar is de notificatie van bijv. een end of life dienst. Indien een end of life notificatie leidt tot een aanbesteding en implementatie dat is een perioden van 1 jaar niet passend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

83

Onderwerp:

PVE - Eis 70

Vraag:

Kan Aanbestedende dienst aangeven wat het wil bereiken met de functionaliteit "Diagnose en reset van de verbinding"? Dit is namelijk niet een gangbare functionaliteit binnen een beheerportaal bij een mobiele dienst.

Antwoord:

Diagnose is een test mogelijkheid voor het controleren van de juiste werking van een verbinding. Indien de verbinding niet correct werkt dan moet het

mogelijk zijn om via fout- of monitoring meldingen de oorzaak van een incident te kunnen bepalen. Reset is in feite een deactivatie en activatie van een verbinding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

84

Onderwerp:

PVE - Eis 68

Vraag:

Oprachtnemer toont het Mac Adres in het portaal door veiligheidsredenen niet. Indien Opdrachtgever dit persee wil, kan dit eventueel buiten de portaal gedeeld worden. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

85

Onderwerp:

PVE - Eis 62

Vraag:

Inschrijver werkt met een marktconforme SLA die zich in de praktijk heeft bewezen aan al haar klanten. Deze SLA biedt een effectieve en betrouwbare afhandeling van storingen en past bij de hoge eisen van onze klanten. De SLA bevat de volgende reactietijden en hersteltijden:

P1: Reactietijd binnen 1 uur, hersteltijd 95% # 6 uur.

P2: Reactietijd binnen 1 uur, hersteltijd 95% # 6 uur.

P3: Reactietijd binnen 1 kantooruur, hersteltijd 95% # 12 kantooruren.

P4: Reactietijd binnen 1 kantooruur, oplostijd 95% # 5 werkdagen.

Kan de aanbestedende dienst akkoord kunnen gaan met deze marktconforme SLA-afspraken? Indien dit niet het geval is, kunt u toelichten waarom niet?

Antwoord:

Zie antwoord bij vraag 97.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.
86

Onderwerp:
PVE - Eis 28

Vraag:

Inschrijver werkt met een marktconforme SLA die zich in de praktijk heeft bewezen aan al haar klanten. Deze SLA biedt een effectieve en betrouwbare afhandeling van storingen en past bij de hoge eisen van onze klanten. De SLA bevat de volgende reactietijden en hersteltijden:

P1: Reactietijd binnen 1 uur, hersteltijd 95% # 6 uur.

P2: Reactietijd binnen 1 uur, hersteltijd 95% # 6 uur.

P3: Reactietijd binnen 1 kantooruur, hersteltijd 95% # 12 kantooruren.

P4: Reactietijd binnen 1 kantooruur, oplostijd 95% # 5 werkdagen.

Kan de aanbestedende dienst akkoord kunnen gaan met deze marktconforme SLA-afspraken? Indien dit niet het geval is, kunt u toelichten waarom niet?

Antwoord:

Zie antwoord bij vraag 97.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1

Beantwoord op:

7 okt 2025

Ref.nr.

87

Onderwerp:

PVE - Eis 93

Vraag:

Kunnen we het maximaal percentage van mobiele diensten dat jaarlijks kosteloos tussentijds kan worden opgezegd verlagen naar 5% van de jaarlijkse kosten, om de impact voor de Opdrachtnemer beheersbaar te houden?

Antwoord:

10% is marktconform en geen buitensporige eis, dus niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1

Beantwoord op:

7 okt 2025

Ref.nr.

88

Onderwerp:

PVE - Eis 91

Vraag:

Kunnen we bevestigen dat upgrades geïnitieerd door de Opdrachtnemer kosteloos worden doorgevoerd, maar dat upgrades aangevraagd door de

Opdrachtgever tegen bijbetaling gebeuren afhankelijk van de nieuwe voorwaarden?

Antwoord:

Niet akkoord, abonnementen dienen marktconforme kenmerken te hebben gelijk aan de standaard abonnementen van de inschrijver.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.
89

Onderwerp:

PVE - Eis 52

Vraag:

Kunnen we overeenkomen om de boete bij vertraging te verlagen naar € 1.500,- per week, gezien de complexe aard van migraties en het feit dat vertraging vaak afhankelijk is van meerdere factoren? Uiteraard blijven we tijdige meldingen bij de stuurgroep garanderen.

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.
90

Onderwerp:
PVE - Eis 52

Vraag:

Wij begrijpen de geopolitieke risico's, maar een opzegtermijn van één maand zonder afkoop of boetebeding is niet werkbaar gezien de impact op onze organisatie. Kunnen jullie akkoord gaan met een minimale opzegtermijn van zes maanden met een redelijke compensatieregeling voor gemaakte kosten?

Antwoord:

Dit is niet akkoord, zie tevens antwoord vraag 91.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.
91

Onderwerp:
PVE - Eis 52

Vraag:

Gegeven dat het marktaandeel van Microsoft groot is en alternatieven beperkt zijn, hoe kunnen we in de nieuwe eis rekening houden met de complexiteit en tijdsduur van het vinden en implementeren van een passend alternatief? Zijn jullie bereid om bijvoorbeeld een langere overgangperiode op te nemen?

Antwoord:

Nee dit is niet akkoord. De opzegtermijn is nl. afhankelijk van de urgentie van het dan te nemen besluit. Bij hoge urgentie zal er een korte opzegtermijn zijn, bij lage urgentie zal een lange overgangperiode, bv 6 maanden kunnen zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

92

Onderwerp:

PVE - Eis 52

Vraag:

Kunnen jullie meer inzicht geven in de criteria en randvoorwaarden waarmee wordt bepaald of en wanneer een alternatieve oplossing nodig is vanwege nationale regelgeving of geopolitieke ontwikkelingen? Dit geeft ons de mogelijkheid een beter beeld te vormen van de impact en risico's voor onze dienstverlening.

Antwoord:

Indien de politiek of de daarvoor bestemde overheidsinstanties besluiten dat er geen gebruik gemaakt mag worden van Microsoft diensten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

93

Onderwerp:

PVE - Eis 32

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat upgrades van zakelijke mobiele abonnementen zonder extra kosten uitsluitend betrekking hebben op snelheidsaanpassingen en geen aanvullende diensten of functionaliteiten

omvatten die extra kosten met zich mee zouden kunnen brengen?

Antwoord:
Dit is correct.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.
94

Onderwerp:
PVE - Eis 47

Vraag:
Is Opdrachtgever bereid om het percentage van de jaarlijkse kosten van mobiele telefonie dat tussentijds kosteloos kan worden opgezegd, aan te passen van 10% naar 5%, met behoud van de huidige voorwaarden (opzegtermijn van één maand en peilmoment op 1 maart)?

Antwoord:
Niet akkoord, zie antwoord vraag 87.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

95

PVE - Eis 16

Vraag:

Opdrachtgever monitort het gebruik van telefonie en bij verdenking van fraude bij telefoonnummers voorziet Opdrachtnemer haar gebruikers van een melding bij binnenkomende gesprekken. Bij uitgaande gesprekken is dit niet mogelijk en niet markt conform. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1

Beantwoord op:

7 okt 2025

Ref.nr.

96

Onderwerp:

PVE - Eis 16

Vraag:

Is het een correcte aanname dat Opdrachtgever bedoeld dat Opdrachtnemer een melding stuurt bij binnenkomende gesprekken die mogelijk frauduleus zijn? Uitgaande gesprekken is namelijk voor alle MNO's niet mogelijk.

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.
97

Onderwerp:
Bijlage 8 PvE, eis 28

Vraag:

Inschrijver hanteert het volgende incidentenmodel voor al haar klanten en kan hier niet van afwijken:

P1 Urgent:

- service window: 365 dagen per jaar, 24x7
- responsetijd < 15 minuten
- oplostijd < 4 uur

P2 High:

- service window: werkdagen ma-vrij 8.00-17.30 uur
- responsetijd < 30 min
- oplostijd < 8 uur

P3 Medium:

- service window: werkdagen ma-vrij 8.00-17.30 uur
- responsetijd < 3 uur
- oplostijd < 24 uur

P4 Low:

- service window: werkdagen ma-vrij 8.00-17.30 uur
- responsetijd < 8 uur
- oplostijd < 40 uur

Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Akkoord met het standaard incidenten model, mits dit aantoonbaar is, dat door de inschrijver wordt gehanteerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.
98

Onderwerp:
Bijlage 10 Prijzenblad vs1.2

Vraag:

In het Prijzenblad zijn onder andere deze tarieven niet realistisch.

Concurrent gesprekken (trunks) € 20,00 inclusief flatfee verkeer

Abonnement: Onbeperkt bellen/sms'en binnen NL en vanuit andere EU-landen naar NL en EU + 5GB data binnen NL en EU

- € 5,00

Abonnement: Onbeperkt bellen/sms'en binnen NL en vanuit andere EU-landen naar NL en EU + 10GB data binnen NL en EU

- € 6,00

Kunt u aub realistische getallen hanteren en daarvoor de gevraagde onderbouwing geven?

Wij verzoeken daarnaast uw plafond/bodem bedrag alsnog naar boven aanpassen zodat het mogelijk wordt om een realistische inschrijving te doen?

Antwoord:

Uit marktonderzoek is gebleken dat de tarieven die in de raming zijn gehanteerd redelijk en marktconform zijn. Aanpassing is dus niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.
99

Onderwerp:
Bijlage 8 PvE, eis 16

Vraag:

Bij verdenkingen van fraude zal Opdrachtnemer contact opnemen met de

beheerder van Opdrachtgever (niet direct aan de eindgebruikers van Opdrachtgever). Is dit akkoord voor Opdrachtgever?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.
100

Onderwerp:

Bijlage 8, eis 6

Vraag:

Alle kosten dienen in de aanbieding opgenomen te zijn (eis 2), echter het is niet mogelijk in te schatten welke activiteiten of kosten met deze activiteit gemoeid zijn omdat de applicatie nog niet bekend is.

- aansluiting of integratie met een callcenter applicatie. De selectie van een Microsoft Teams gecertificeerd callcenter applicatie wordt separaat aan deze aanbesteding uitgevoerd.

Is het toegestaan de aansluiting van de nieuwe CC applicatie op offertebasis te doen?

Of anders kunt u eis 6 schrappen?

Antwoord:

Niet akkoord, het uitgangspunt is dat de nog te selecteren callcenter applicatie gecertificeerd is door Microsoft conform het extend of unify model. Opdrachtgever gaat hierbij vanuit dat Inschrijver bekend is met deze aansluiting of integraties en dus een calculatie kan doen van de benodigde tijd en/of kosten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.
101

Onderwerp:
Bijlage 8, eis 62

Vraag:

Inschrijver hanteert het volgende incidentenmodel voor al haar klanten en kan hier niet van afwijken:

Prio 1:
-service window: 24x7
-responsetijd < 15 minuten
-oplostijd < 4 uur

Prio 2:
-service window: 24x7
-responsetijd < 30 min
-oplostijd < 8 uur

Prio 3:
-service window: 24x7
-responsetijd <60 min
-oplostijd < 24 uur

Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:
Zie antwoord vraag 97.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.
102

Onderwerp:
Bijlage 8, eis 66

Vraag:

Inschrijver heeft haar operationele support voor de aangeboden diensten verdeeld over specialistische ingangen en niet over 1 helpdesk zodat Opdrachtgever bij de juiste specialist uitkomt. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.
103

Onderwerp:
Bijlage 8, eis 69

Vraag:

In het web portal kan Opdrachtgever zien of een SIM up/down is. Aangezien de simkaarten in allerlei apparaten geplaatst kunnen worden die niet in het domein van Inschrijver zitten, kunnen we over het device geen status geven. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

104

Onderwerp:

Bijlage 8, eis 17

Vraag:

Inschrijver kan verschillende blokkades per telefoonnummer instellen, bijv. voor 0906-0909 of voor service nummers. Een specifiek nummer kan de eindgebruiker zelf blokkeren. Is dat akkoord voor Opdrachtgever?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 7 okt 2025

Ref.nr.

105

Onderwerp:

NvI's

Vraag:

Kan Opdrachtgever alle NvI's in 1 overzicht aanleveren (bijv. in Excel)?

Antwoord:

Ja, dat is na afloop van de vraag en antwoordronde mogelijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1

Beantwoord op:

7 okt 2025