

## Algemene informatie

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

### Toelichting:

NvI 1 met overzicht van alle vragen en antwoorden d.d. 08102025

## Vraag en antwoord

**Ref.nr.** 1  
**Onderwerp:** 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.** 2  
**Onderwerp:** 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 Opdrachtgever 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 volgorde van veiligheid 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.**

24

**Onderwerp:**

Bijlage 10 - Prijzenblad, regel 4

**Vraag:**

Inschrijver merkt op dat Opdrachtgever in het prijzenblad een prijs voor een nummerblok van 100 uitvraagt. Mag Inschrijver de aanname doen dat dit alle nummers zijn die in scope zijn?

**Antwoord:**

De aanname is correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

25

**Onderwerp:**

Bijlage 8 PvE, eis 6

**Vraag:**

Hoeveel groepsnummers naast de piketgroepsnummers heeft Opdrachtgever in gebruik die in het nummerblok zitten en die vanuit het publieke telefonienetwerk aan kiesbaar moeten zijn? Bijvoorbeeld servicedesknummer van Opdrachtgever.

**Antwoord:**

5 groepsnummers.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**  
26

**Onderwerp:**  
Bijlage 10 - Prijzenblad, regel 8

**Vraag:**  
Zitten er ook telefoontoestellen tussen de 14 common area phones die vanuit het publieke telefonienetwerk aan kiesbaar moeten zijn?

**Antwoord:**  
Ja.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1

**Beantwoord op:** 8 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

gebroke 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 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).

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1

**Beantwoord op:** 7 okt 2025

**Ref.nr.**

47

**Onderwerp:**

Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 26.3

**Vraag:**

Inschrijver stelt voor om het volgende toe te voegen aan Artikel 26.3 zoals gebruikelijk in ICT contracten wordt opgenomen. Tevens biedt dit partijen meer concrete handvatten in geval van een aanspraak. :

“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.”

**Antwoord:**

Ja, akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

48

**Onderwerp:**

Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 26.3

**Vraag:**

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.

**Antwoord:**

Niet geheel akkoord.

Wij accepteren een wijziging van art 26.3 in die zin dat de beperking van art. 26.2 eveneens voor art. 26.3 geldt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1

**Beantwoord op:** 8 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.**

54

**Onderwerp:**

Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 17.5

**Vraag:**

Kan de in Artikel 17.5 genoemde boete van € 50.000 worden verlaagd naar € 5.000. Dit is immers gebruikelijk in de ICT-branche, vormt tevens een prikkel voor nakoming en dit is meer proportioneel. Daarnaast wenst Inschrijver aansluiting te zoeken bij artikel 6:92 BW en overeen te komen dat een eventueel in rekening gebrachte boete altijd in mindering wordt gebracht op eventueel aanvullend uit te keren schadevergoeding. Is dat akkoord?

**Antwoord:**

Nee, niet akkoord met de verlaging van de boete naar € 5.000,-.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Beantwoord op:**

8 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.**

59

**Onderwerp:**

Bijlage 2- AWBIT 2023, artikel 11

**Vraag:**

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?

**Antwoord:**

Ja, akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1

**Beantwoord op:** 8 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.**  
66

**Onderwerp:**

Bijlage 3-Verwerkerovereenkomst, artikel 4.6

**Vraag:**

Inschrijver verzoekt hier om “uiterlijk binnen 24 uur na constatering” aan te passen naar “uiterlijk binnen 48 uur na constatering”. 24 uur is onredelijk kort, gelet op het onderzoek dat dient te worden gedaan bij ontdekking van een datalek. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

**Antwoord:**

Dit is niet akkoord. Bij verdenking van een datalek moet binnen 24 uur melding bij opdrachtgever worden gedaan. Dit kan een kale melding zijn, zonder diepgravend onderzoek. Opdrachtgever wordt daarmee in staat gesteld om een voorlopige melding bij AP te doen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1

**Beantwoord op:** 8 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.**

69

**Onderwerp:**

Bijlage 1 Overeenkomst, artikel 7.2

**Vraag:**

Inschrijver acht de boete buiten proportioneel en verzoekt dit te verlagen naar € 10.000 per gebeurtenis.

Dit is immers gebruikelijk in de ICT-branche, vormt tevens een prikkel voor nakoming en dit is meer proportioneel. Daarnaast wenst Inschrijver aansluiting te zoeken bij artikel 6:92 BW en overeen te komen dat een eventueel in rekening gebrachte boete altijd in mindering wordt gebracht op eventueel aanvullend uit te keren schadevergoeding. Is dat akkoord?

**Antwoord:**

Deels akkoord, de boete wordt verlaagd naar € 50.000.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

70 Bijlage 1 Overeenkomst, artikel 7.1

**Vraag:**

Voor Inschrijver is het heel belangrijk dat het bedrijfsrisico in een reële verhouding staat tot de opdrachtwaarde, zodat de levering van haar diensten bedrijfseconomisch verantwoord blijft, beter aansluit bij wat gebruikelijk is in de ICT branche en eveneens aansluit bij de Gids Proportionaliteit.

Inschrijver stelt dan ook voor om de aansprakelijkheid te beperken tot een bepaald bedrag per gebeurtenis en per kalenderjaar, zodat Inschrijver de potentiële risico's beter kan inschatten en verzekeren. Inschrijver verzoekt derhalve artikel 7.1 als volgt aan te passen:

“In afwijking van artikel 26 van de AWBIT-2023 is de Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, tegenover de andere Partij aansprakelijk 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.”

Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Nb: voor de overige bepalingen inzake aansprakelijkheid zoals die zijn vastgelegd in artikel 26 van de AWBIT-2023, verwijst Inschrijver naar haar aanvullende vragen t.a.v. dit artikel.

**Antwoord:**

Nee, dit is niet akkoord, zie ook vraag 48.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Beantwoord op:**

8 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 gevergd."

**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

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 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 vind 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:**

Opdrachtnemer 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.**

95

**Onderwerp:**

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.**

**Onderwerp:**

100

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