

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
	Appendix A- Inventarisatie, tabblad		
1	lokaties en diensten	Op tabblad Lokaties en diensten, kolom A (Adres) ontbreekt voor veel lokaties het huisnummer. Kunt u deze informatie verstrekken?	Nidos heeft Appendix A aangepast en versie v2.0 geupload.
2	Bijlage 4 - Programma van Eisen v1.0 Eis 14	In Bijlage 4 staat eis 14 twee keer genoemd. Dit kan zorgen voor verwarring bij het beantwoorden van vragen (Nvl's) en in de communicatie over deze aanbesteding. Kan aanbestedende dienst ervoor zorgen dat deze dubbele eis in het Programma van Eisen (PvE) wordt aangepast, zodat er geen misverstanden ontstaan?	De 2e eis 14 zal worden hernoemd naar 14A.
		Gegadigde verzoekt om de zinsnede 'sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij' te schrappen. Of daarbij te verduidelijken dat er een objectief bezwaar tegen de wijziging in zeggenschap moet zijn.	Niet akkoord. Een ingrijpende wijziging in de zeggenschap kan, afhankelijk van de omstandigheden, relevant zijn voor de continuïteit, integriteit en betrouwbaarheid van de dienstverlening. Nidos behoudt daarom de mogelijkheid om dit recht toe te passen ter beheersing van dergelijke risico's; het betreft geen verplichting maar een bevoegdheid die afhankelijk is van de omstandigheden.
3	Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden (ARBIT 2022) Art. 30.3	Indien de aandeelhoudersstructuur van Gegadigde wijzigt, dan verandert dat in beginsel niets aan de geschiktheid van Gegadigde om de Prestatie te leveren. Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	
		Gegadigden baseren hun business case op een bepaalde looptijd van de overeenkomst. Het is niet redelijk als Opdrachtgever de Overeenkomst zonder zwaarwegende reden op mag zeggen.	Niet akkoord. Nidos behoudt deze mogelijkheid om flexibiliteit te behouden en risico's voor de dienstverlening te kunnen beheersen. Nidos zal hiervan niet lichtvaardig gebruikmaken en ziet uit naar een langdurige samenwerking, waarbij wordt uitgegaan van de overeengekomen looptijd van de overeenkomst.
4	Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden (ARBIT 2022) Art. 30.6	Gegadigde verzoekt om artikel 30.6 te schrappen. Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	
		Gegadigde verzoekt om artikel 26.4 sub c en d ARBIT buiten toepassing te verklaren. Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Niet akkoord. Artikel 26.4 sub c en d zien op wezenlijke risico's. Sub d betreft verplichtingen die rechtstreeks voortvloeien uit wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming, terwijl sub c ziet op het risico van schending van intellectuele eigendomsrechten, dat Nidos niet wenst uit te zonderen. Nidos ziet daarom geen aanleiding deze bepalingen buiten toepassing te verklaren.
5	Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden (ARBIT 2022) Art. 26.4	De waarde van de 'Vergoeding' is niet eenduidig. Indien wordt uitgegaan van de totale contractuele waarde tijdens de looptijd van de Overeenkomst, dan is het maximum onredelijk hoog. Verder wenst gegadigde de gevolgen van onderbreking van haar diensten (zoals een storing) concreet vast te leggen, bijvoorbeeld in een SLA. In geval van storing kan gegadigde niet accepteren dat zij aansprakelijk is voor gevolgschade zoals verloren arbeidsproductiviteit, gemiste inkomsten of een ongeval dat met een werkende communicatiedienst voorkomen had kunnen worden voorkomen. Gegadigde stelt daarom voor om artikel 26.3 als volgt te wijzigen: De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot het bedrag dat in de 12 maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever is gefactureerd. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor onderbreking van de dienstverlening is beperkt tot de in de Service levels overeengekomen vergoedingen. Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Niet akkoord. De aansprakelijkheid is in de conceptovereenkomst (artikel 19) nader en specifiek uitgewerkt, waarbij de regeling uit artikel 26 van de ARBIT is aangevuld en, waar daarvan wordt afgeweken, vervangen. Nidos ziet daarom geen aanleiding om artikel 26.3 van de ARBIT te wijzigen. De SLA ziet op serviceniveaus en laat de contractuele aansprakelijkheidsregeling onverlet.
6	Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden (ARBIT 2022) art. 26.3	Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	
7	Bijlage 5 - Concept Overeenkomst v1.0.pdf art. 21 lid 6	In geval van artikel 21 lid 6 van de overeenkomst neemt Gegadigde aan dat Opdrachtgever een zwaarwegende reden nodig heeft om de overeenkomst op te mogen zeggen. Gegadigden baseren hun business case op een bepaalde minimale looptijd van de overeenkomst. Het is niet redelijk indien Stichting Nidos de overeenkomst zonder zwaarwegende reden op zou mogen zeggen. Gegadigde verzoekt dit artikel te schrappen, danwel toe te voegen dat er een zwaarwegende reden noodzakelijk is voor opzegging. Is dit akkoord? Zo nee, kunt u dit toelichten?	Zie antwoord op vraag 4. (Geldt ook voor artikel 21.6)
8	Bijlage 5 - Concept Overeenkomst v1.0.pdf art. 21 lid 4	In geval van artikel 21 lid 4 van de overeenkomst neemt Gegadigde aan dat in geval van fusie, of splitsing, Opdrachtgever een zwaarwegende reden nodig heeft om de overeenkomst op te mogen zeggen. Deze gevallen zeggen namelijk niets over het vermogen van Gegadigde om de diensten te kunnen leveren. Is dit akkoord? Zo niet, waarom niet?	Niet akkoord. Een fusie of splitsing kan, afhankelijk van de omstandigheden, gevolgen hebben voor de continuïteit en betrouwbaarheid van de dienstverlening. Nidos behoudt daarom deze mogelijkheid en zal hiervan niet lichtvaardig gebruikmaken
9	Bijlage 5 - Concept Overeenkomst v1.0.pdf art. 21 lid 1	Gegadigde neemt aan dat in het geval van artikel 21 lid 1 van de concept overeenkomst (betreft ontbinding en opzegging) een redelijke termijn krijgt om alsnog na te komen alvorens Gegadigde in verzuim zal gaan. Is deze aanname correct?	Dat is correct. Voor zover sprake is van een herstelbare tekortkoming, wordt Gegadigde eerst schriftelijk in gebreke gesteld en krijgt zij een redelijke termijn om alsnog na te komen. Indien nakoming blijvend onmogelijk is, kan het verzuim direct intreden.
10	Bijlage 5 - Concept Overeenkomst v1.0.pdf art. 19.4, 19.5 en 19.6	Gegadigde verzoekt om in artikel 19.4, 19.5 en 19.6 van de concept overeenkomst te specificeren naar directe schade. Is dit akkoord? Zo niet, waarom niet?	Niet akkoord. Het Burgerlijk Wetboek maakt geen zelfstandig juridisch onderscheid tussen directe en indirecte schade. Voor aansprakelijkheid is bepalend of sprake is van schade die toerekenbaar is aan Opdrachtnemer. Gezien de aard van de opdracht volgt Nidos deze systematiek en ziet zij geen aanleiding de artikelen aan te passen.

Bijlage 5 - Concept Overeenkomst 11 v1.0.pdf	art. 19.4 sub c	Gegadigde is van mening dat er geen intellectuele eigendomsrechten worden gecreëerd bij het leveren van de aangeboden diensten. Derhalve verzoekt Gegadigde om artikel 19.4 sub c van de concept overeenkomst buiten toepassing te verklaren. Is dit akkoord? Zo niet, waarom niet?	Niet akkoord. Artikel 19.4 sub c ziet uitsluitend op het geval dat zich een aanspraak wegens schending van intellectuele eigendomsrechten voordoet. Ook indien bij de huidige dienstverlening geen intellectuele eigendomsrechten worden gecreëerd, acht Nidos het noodzakelijk deze bepaling te handhaven om dit risico, indien het zich voordoet, adequaat te kunnen adresseren.
Bijlage 5 - Concept Overeenkomst 12 v1.0.pdf	art. 19.4	Gegadigde verzoekt artikel 19.4 van de concept overeenkomst te vervangen door het volgende artikel: "De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen tegenover de andere Partij aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden dan wel te lijden directe schade, is beperkt tot het bedrag dat in de 12 maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever is gefactureerd. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. De aansprakelijkheid voor onderbreking van de dienstverlening is beperkt tot de in de Service levels overeengekomen vergoedingen. Is dit akkoord? Zo niet, waarom niet?	Niet akkoord. Voor aansprakelijkheid is bepalend of sprake is van schade die toerekenbaar is aan Opdrachtnemer. Artikel 19.4 sluit daarbij aan en voorziet reeds in een redelijke regeling, waaronder het aanmerken van samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis. De voorgestelde koppeling van aansprakelijkheid bij onderbreking van de dienstverlening aan uitsluitend SLA-vergoedingen acht Nidos niet wenselijk, aangezien de SLA geen vervanging vormt van de contractuele aansprakelijkheidsregeling
13 Bijlage 4 - PvE - Eis 46		Als het nodig mocht zijn om een koppeling tussen de ITSM pakketten van Opdrachtgever en Opdrachtnemer te realiseren dan is het van belang deze koppeling correct te dimensioneren. Voor deze dimensionering is informatie benodigd over de aard en hoeveelheid te synchroniseren gegevens. Vraag: Kunt u, op basis van historische data, aangeven met welke typen gegevens en welke volumes de Opdrachtnemer rekening moet houden bij de synchronisatie? Denk hierbij bijvoorbeeld aan het aantal incidenten, serviceverzoeken, enzovoorts."	Nidos verwacht dat de koppeling niet noodzakelijk is. Opdrachtnemer krijgt toegang in de tooling van Opdrachtgever incidenten, serviceverzoeken, enzovoorts.
14 Bijlage 4 - PvE - Eis 5		U verwacht dat Opdrachtnemer namens Opdrachtgever ook als single-point-of-contact op zal treden voor een samenhangende operationele aansturing van 'de leveranciers en hun dienstverlening'. Vraag: Het is niet duidelijk wat de scope is van de SPOC rol. Is dat: A: alleen de door Opdrachtnemer geleverde diensten en de daarbij eventueel betrokken toeleveranciers van Opdrachtnemer? of B: wordt van Opdrachtnemer verwacht de SPOC-rol ook te vervullen ten opzichte van andere leveranciers van Opdrachtgever? In geval van B: Kunt u specificeren om welke leveranciers en diensten van Opdrachtgever de verwachte SPOC-rol moet worden vervuld?	Het betreft alleen A.
15 Bijlage 4 - PvE - Eis 11		Er staat dat tarieven voor het opschalen en afschalen van verbindingen op het prijzenblad kunnen worden ingevuld. Het huidige prijzenblad biedt hiervoor echter geen ruimte. Kunt u aangeven op welke wijze en in welk onderdeel van het prijzenblad deze tarieven moeten worden opgenomen?	Inschrijver moet hiervoor de mogelijkheid bieden. Tarieven zijn echter nog niet mogelijk gezien de hoogte van de bandbreedte nog niet duidelijk is. Het op- en afschalen van verbindingen zal in uitzonderlijke gevallen toegepast worden en in overleg met de opdrachtnemer worden overeengekomen.
16 Bijlage 4 - PvE - Eis 18		Kunt u de term "beperkte callcenterfunctionaliteit" nader definiëren? Welke verschillen ten opzichte van vaste toestellen zijn acceptabel, en welke niet?	Zie ref nummer 39.
Appendix A - Tab 17	Netwerkkomponenten	Vallen de genoemde Juniper FW's binnen de scope van de EA? Zo ja, kunt u deze nader specificeren en aangeven welke functionaliteiten en beheer hierop gewenst is.	Nee, dit betreft de huidige situatie en is dit onderdeel van de datacenter leverancier.
Bijlage 4 PvE - Netwerkverbindingen Eis 18 6		Er is connectiviteit noodzakelijk richting Internet en Azure. Wat is de minimale bandbreedte?	Ja er is connectiviteit nodig richting Internet en Azure. De minimale bandbreedte is volgens Nidos 1 Gbit/s maar dient nader afgestemd te worden na de gunning aan Opdrachtnemer.
Bijlage 4 PvE - Netwerkverbindingen Eis 19 6		Er is connectiviteit noodzakelijk richting Internet en Azure. Waar kunnen we dit kwijt in het prijzenblad?	Er wordt een aangepast prijzenblad geupload. Hierin wordt het voor inschrijver mogelijk gemaakt om zelf kostenposten toe te voegen die inschrijver nodig acht voor de te leveren dienstverlening.

	Tekstvoorstel Schrappen Toelichting / Opmerking Een eenzijdig opzeggingsrecht is onredelijk, zonder dat een integrale kostenvergoeding plaatsvindt. Aanbieders getroosten zich aanzienlijke inspanningen om deel te nemen aan dergelijke aanbestedingen met een niet onaanzienlijke ‘cost of sale’. Indien na gunning alsnog slechts afgerekend kan worden voor daadwerkelijk geleverde diensten, zal het financiële risico van deze keuze van NIDOS geheel komen te liggen bij de leverancier, waardoor deze de door hem gemaakte investeringen niet kan terugverdienen; dit is een disproportionele bepaling. Indien er al een dergelijk recht zou kunnen bestaan, zou deze in balans moeten worden gebracht door opname van een regeling waarin een terminatievergoeding wordt opgenomen.	Niet akkoord. Nidos behoudt het opzeggingsrecht zoals opgenomen in artikel 21 lid 6. Dit recht sluit aan bij de wettelijke regeling voor de overeenkomst van opdracht, waarin is bepaald dat de opdrachtgever de overeenkomst te allen tijde kan opzeggen (Artikel 7:408 lid 1 BW). Dit recht is noodzakelijk om de overeenkomst te kunnen beëindigen indien omstandigheden daarom vragen, bijvoorbeeld bij wijzigingen in taken, beleid of beschikbare middelen. De overeenkomst voorziet daarbij in een redelijke afwikkeling van reeds verrichte werkzaamheden, in redelijkheid gemaakte kosten en reeds aangegane verplichtingen. Nidos acht deze regeling proportioneel en ziet geen aanleiding om daarnaast een aanvullende terminatievergoeding of vergoeding van acquisitiekosten op te nemen
Bijlage 5 - Concept 20 Overeenkomst v1.0 - 21.6	Kunt u hiermee instemmen en, zo niet, op grond waarvan meent u dat de leverancier dit risico zou moeten dragen? Een antwoord neerkomende op ‘ondernemersrisico’ is niet bevredigend nu van een aanbestedende dienst meer wordt verwacht ten opzichte van diens wederpartijen door de aard van het aanbestedingsrecht en de inherente ongelijkheid van partijen waarbij de onderhandelingsvrijheid binnen de procedure uiterst beperkt is.	Artikel 21 lid 5 is opgenomen ter verduidelijking van de afwikkeling bij beëindiging van de overeenkomst. Deze bepaling sluit aan bij de wettelijke regeling en leidt niet tot een onredelijke ongedaanmakingsverplichting voor reeds geleverde en waardevolle diensten, aangezien uitsluitend onverschuldigde betalingen worden terugbetaald. Nidos ziet daarom geen aanleiding deze bepaling te schrappen.
Bijlage 5 - Concept 21 Overeenkomst v1.0 - 21.5	Tekstvoorstel Schrappen Toelichting/Opmerking Onderhavige diensten lenen zich niet voor een ongedaanmakingsverplichting; immers zijn er al diensten geleverd die van waarde zijn. De wettelijke regeling is afdoende, waarbij een redelijke vergoeding voor reeds geleverde diensten immer verschuldigd zou zijn. Kunt u instemmen met de terugval op de wettelijke regeling?	
Bijlage 5 - Concept 22 Overeenkomst v1.0 - 20.2	Toelichting / Opmerking Kunt u ook instemmen met een certificaat van verzekering?	Akkoord. Een certificaat van verzekering is voldoende.
Bijlage 5 - Concept 23 (geheel) Overeenkomst v1.0 - 17	Toelichting / Opmerking Aanbieder meent dat er geen verwerkersovereenkomst nodig zal zijn omdat de leverancier van vaste- en mobiele telefoniediensten de verwerkingsverantwoordelijke is. Aanbieder meent op grond van het Mere Conduit principe geen andere verwerking plaatsvindt dan de verwerking die noodzakelijk is voor de leverancier om de dienst te leveren en de financiële afhandeling daarvan. Voor alle connectiviteitsdiensten zoals bijvoorbeeld mobiele telefonie, vaste bellen, VPN, internet ect. geldt het Mere Conduit principe. De Europese Commissie heeft bepaald dat providers van telecommunicatie diensten bij het leveren van zuiver connectiviteitsdiensten niet verantwoordelijk zijn voor de inhoud van het verkeer dat over het netwerk gaat, noch gegevens verwerken wanneer: 1. Ze niet het initiatief nemen tot het zenden van de communicatie (dit is de klant); en 2. Niet bepalen waar de communicatie naar toe gaat; (Dit is de klant). Kortom de provider heeft geen invloed op de data. Zouden we de definitie van bovenstaande toepassen uit art 4 lid 2 AVG (de definitie van verwerken) dan zien we daar als definitie van verwerking: Verstrekken doormiddel van doorzending. Hiervan is geen sprake, omdat dit impliceert dat er een initiatief moet zijn tot verstrekken van gegevens. Hieruit vloeit dus eveneens voort dat de leverancier geen verwerker is voor connectiviteitsdiensten zoals telefonie, vast bellen, internet, VPN etc. Dit heeft tot gevolg dat voor al deze diensten er geen verwerkersovereenkomst nodig is. Uiteraard dient de leverancier wel verkeersgegevens te verwerken op basis van wettelijke plichten en voor het overbrengen van de communicatie, maar hiervoor is leverancier vanuit wet en regelgeving, zelfstandig verantwoordelijk. Sommige diensten zijn voorzien van een portaal, welke noodzakelijk is voor de uitvoering van de dienst. Het portaal is een tooling waarbij de klant allerlei informatie kan inzien met betrekking tot de dienst, net als bijvoorbeeld een mijn klant omgeving. Wij leveren deze gegevens niet op instructie van de klant, maar als zelfstandig verantwoordelijke voor het leveren van de dienst. Bijvoorbeeld voor het beschikbaar stellen van facturen, bel specificaties tot op niveau van specifieke telefoonnummers. Leverancier bepaalt hierin volledig welke gegevens er zichtbaar zijn in het portaal. Een verwerkersovereenkomst is alleen noodzakelijk als de dienst primair is gericht op het verwerken van persoonsgegevens. Bij Mere Conduit/connectivity diensten is dit dus niet het geval. Soms biedt de tool de mogelijkheid om namen te koppelen aan telefoonnummers, als een klant ervoor kiest dit te doen, dan kan dit gezien worden als noodzakelijk voor de uitvoer van de overeenkomst en is leverancier hiervoor verantwoordelijk. Het is namelijk niet de essentie van de tool om namen aan telefoonnummers te koppelen. De impact hiervan is zo klein dat dit naar richtlijnen van de EDPB niet gezien kan worden als zelfstandige verwerking bij de dienst. Bovendien heeft leverancier zelf doel en middelen bepaald van de verwerkingen in het portaal. Een DPA voor het portaal is dus ook niet noodzakelijk. Kunt u met het oog hierop afzien van een verwerkersovereenkomst?	Niet akkoord. Nidos kan niet op voorhand uitsluiten dat in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens worden verwerkt waarbij de leverancier als verwerker in de zin van de AVG kwalificeert. Dit kan zich onder meer voordoen bij ondersteunende werkzaamheden, beheeractiviteiten, portalen of andere onderdelen van de dienstverlening. Artikel 17 is daarom opgenomen om te borgen dat, indien en voor zover sprake is van verwerking van persoonsgegevens namens Nidos, de vereiste afspraken worden vastgelegd. De concrete rollen en verantwoordelijkheden worden, indien aan de orde, na gunning nader afgestemd, conform de vereisten van de AVG. De enkele kwalificatie van (delen van) de dienstverlening als ‘mere conduit’ is voor Nidos onvoldoende om op voorhand af te zien van een verwerkersovereenkomst.

	Tekstvoorstel Primair: schrappen. Toevoegen aan bestaand artikel de tekst: “Alle (intellectuele) eigendomsrechten, auteursrechten, gebruiksrechten en andere rechten ten aanzien van programmatuur of ontwerpen die rustten bij Partijen of derden voorafgaand aan het sluiten van deze overeenkomst, behoren bij uitsluiting toe aan die rechthebbende, alsmede alle aanpassingen, bewerkingen of uitbreidingen daarvan.” Toelichting / Opmerking Dit artikel is onbespreekbaar. De IE regeling die NIDOS voorstelt is niet reëel en zeker niet gebruikelijk, zeker ingeval van dergelijke standaarddiensten. Indien er al software geleverd of geschreven wordt voor NIDOS, bestaat die danwel uit standaard software (of bewerkingen daarvan) waarop de licentievoorwaarden van derden veelal van toepassing zijn, of uit software bouwstenen die aanbieder gebruikt in dergelijke gevallen. Er is bijna nooit sprake van echt maatwerk. Overdracht van IE rechten is niet bespreekbaar aangezien dit aanbieder zou raken in het hart van haar bedrijfsvoering. Indien het doel van NIDOS is het beschermen van haar continuïteit, dan zijn er andere alternatieven om deze te beschermen zoals licenties of escrow regelingen.	Gedeeltelijk akkoord. Artikel 14 is opgenomen om het gebruik en de continuïteit van de resultaten van de dienstverlening voor Nidos te borgen. Deze bepaling is niet bedoeld om bestaande IE van de leverancier of van derden, waaronder standaardsoftware en bijbehorende bouwstenen, over te nemen. Nidos is zich ervan bewust dat de onderhavige opdracht ziet op standaarddiensten op het gebied van netwerk en telefonie. Het voorgestelde tekstvoorstel wordt daarom niet overgenomen. Ter verduidelijking wordt aan artikel 14 toegevoegd dat bestaande IE bij de rechthebbende blijven. Daarnaast wordt artikel 14.2 aangepast dat het daarin opgenomen gebruiksrecht voor zover dit betrekking heeft op standaardsoftware of programmatuur van Opdrachtnemer of derden, geldt gedurende de looptijd van de overeenkomst en conform de toepasselijke licentievoorwaarden.
Bijlage 5 - Concept Overeenkomst v1.0 - 14 24 (geheel)	Hierdoor wordt een duidelijke scheiding aangelegd tussen bestaande Intellectuele Eigendomsrechten voor het sluiten van de overeenkomst en Intellectuele Eigendomsrechten die daarna ontstaan tijdens de loop van de overeenkomst.	
Aanbestedingsleidraad, pagina 7, hfst. 3.1 25 Planning	Inschrijver ziet dat er in de planning en weging (subgunningscriteria) geen ruimte is vrijgemaakt voor een presentatie/demo ronde. Iets wat wij hebben geadviseerd tijdens de Marktconsultatie en nog steeds nadrukkelijk adviseren. Met name voor Nidos om een concreet gevoel te krijgen bij de vast+mobiel cloud telefonie omgeving (op mobiel), cultuur en werkwijze/aanpak. Staat Opdrachtgever hiervoor open?	Nee hier staat Nidos niet voor open. Nidos acht het voldoende mogelijk om op basis van schriftelijke offertes een keuze te maken om tot de beste leverancier te komen. De aspecten die u noemt voegen voor Nidos onvoldoende toegevoegde waarde toe om het proces op deze wijze in te richten.
Aanbestedingsleidraad, pagina 19, Hfst. 5.3.2 Subgunningscriterium 2: 26 Dienstverlening	Opdrachtgever noemt bereikbaarheid en continuïteit als belangrijke pijlers. En bij hoofdstuk 2.3 Doelstelling ook 'toekomstbestendig'. Wat is in dat kader de reden dat Opdrachtgever geen waarde toekent aan de kwaliteit van het mobiele netwerk van Inschrijvers? O.a. transitie naar 5G en dekking op de locaties van Nidos.	Nidos acht het Programma van Eisen voldoende om de kwaliteit van de Dienstverlening te borgen en vindt het onvoldoende waarde toevoegen om hier een gunningscriterium aan te wijden.
Aanbestedingsleidraad, pagina 19, Hfst. 5.3.2 Subgunningscriterium 2: 27 Dienstverlening	Op het moment dat je functionaliteiten, zoals omschreven bij Vaste telefonie Eis 18, naar de Mobiele telefoon brengt, is met name in deze sector gebruiksvriendelijkheid en adoptie cruciaal. Hoe kan Nidos hierin de juiste keuze maken wanneer dit geen onderdeel uitmaakt van Subgunningscriterium 2 en er ook geen demo/presentatie plaatsvindt?	Voor wat betreft de demo en presentatie zie het antwoord op vraag 25.
Aanbestedingsleidraad, pagina 19, hfst. 5.3.1 Subgunningscriterium 1: 28 Transitieplan	Om de gevraagde aspecten zo volledig en concreet mogelijk te beschrijven, verzoekt Inschrijver of Opdrachtgever akkoord kan gaan met een transitieplan van maximaal 12 pagina's A4 (exclusief voorpagina en inhoudsopgave)?	Niet akkoord. Nidos acht het voldoende mogelijk om een transitieplan op zes A4 te kunnen beschrijven.
29 Appendix A, tab 2	Kan Nidos inzicht geven in het nationale belverkeer vanaf de vaste IP toestellen over een representatieve maand?	Deze informatie wordt zo spoedig mogelijk opgeleverd
	Om een juiste Flat fee (onbeperkt bellen) prijs te bepalen is het voor Inschrijvers relevant om te weten wat het mobiele belverkeer van Nidos is in een representatieve maand. Gesplitst in verkeer: - Mobiel onderling - Mobiel naar mobiel - Mobiel naar vast - Mobiele data EU - Mobiele data	
30 Appendix A, tab 2	Kan Nidos dit inzicht verstrekken?	Zie ref nummer 201
Bijlage 4 programma van 31 eisen, Info- regel 25	In de huidige situatie staan 2 firewalls in gebruik. Waarom staat er in Bijlage 6 Tab 'Netwerkbeheer' 1 Firewall?	Deze firewalls (uit Appendix A) zijn onverhoopt in het prijzenblad terecht gekomen, maar geen onderdeel van de scope. De Firewalls van Juniper zitten bij het datacenter en zijn dus geen onderdeel van de opdracht. Wel kan het zo zijn dat inschrijver voor de te leveren dienstverlening een firewall aanbiedt. Dit dient uiteraard in de prijscomponenten opgenomen te worden.
Appendix A- Vaste 32 telefonie, Tab 1	Welke firmware gebruikt Nidos voor de Yealink toestellen?	Zie ref nummer 33, de toestellen hoeven niet behouden te worden.
Appendix A Vaste 33 telefonie, tab 1	Wil Nidos de Yealink T41S behouden?	Nee deze hoeft niet behouden te worden.
Appendix A Vaste 34 telefonie, tab 1	Er wordt aangegeven dat de Polycoms er uit gaan; is dat ook de PolycomSoundStation 5000?	Ja.

Appendix A Vaste 35 telefonie, tab 1	Mag Opdrachtnemer een alternatief aanbieden voor de PolycomSoundStation 5000?	Ja.
Appendix A Vaste tele- 36 fonie, tab 1	Kan er in meer detail worden aangegeven waar de PolycomSoundStation 5000 voor wordt gebruikt?	Telefoon gesprekken met aan onze zijde meerdere personen.
Appendix A Vaste 37 telefonie, tab 1	Er wordt aangegeven 29 nummerblokken. Van welke grootte? 10, 100, 1000?	Het zijn nummerblokken van 100.
Appendix A Vaste 38 telefonie, tab 1	Er wordt aangegeven 100 acd agents; wij werken met een prijs model dat je betaalt per tegelijkertijd ingelogde agent. Stel: bij een service desk met 50 mensen waarvan er altijd maar maximaal 15 ingelogd zijn tegelijkertijd op een dag, dan betaal je alleen voor de 15 man. Agents die in meerdere groepen zitten hoeft je maar 1 keer te tellen. Hoeveel gelijktijdig ingelogde agents zijn er?	Deze informatie wordt zo spoedig opgeleverd.
Bijlage 4 programma van 39 eisen, Eis 18	Wat zijn de functionele wensen van een ACD naar in en uitloggen en een wachtrij?	Inloggen/uitloggen: Agenten makkelijk laten in- en uitloggen, Pauzestanden, Automatische statuswissels en Monitoring & rapportage voor supervisors. Wachtrij: Verdeling van gesprekken, Wachtijd- en positie-informatie, Overflow en terugbelopties, Prioriteit/skills en Dashboards en uitgebreide rapportages.
Bijlage 4 programma van 40 eisen, Info, regel 27	Er wordt aangegeven dat Polycom wordt uitgefaseerd en er geen gebruik van softphone's gemaakt wordt. Wil Nidos dat zo houden of staan jullie open voor softphone's op de pc?	Ja, vooralsnog willen we daar aan vast houden.
Bijlage 4 programma van 41 eisen, Info, regel 27	Er wordt aangegeven dat de mobiele app met 088 nummers word uitgefaseerd en jullie overgaan op teams en 088 nummers. Hoeveel van de 1600 mobiele gebruikers hebben een 088 nummer nodig?	Onze inschatting is maximaal 30.
Bijlage 4 programma van 42 eisen, Info, regel 27	Er wordt aangegeven dat de mobiele app met 088 nummers word uitgefaseerd en Nidos overgaat op Teams en 088 nummers. Hoeveel van de 1600 mobiele gebruikers hebben een vast nummer om mee te bellen en gebeld te worden in Teams?	Teams betreft afdelingen op deze regel 27.
Bijlage 4 programma van 43 eisen, Info, regel 28	De 1600 mobiele users moeten deze allemaal deel uitmaken van het telefonie platform? (in de contacten lijst staan, beschikbaarheid zichtbaar zijn (ze zijn aan het bellen of beschikbaar) Graag als volgt weergeven: X users alleen mobiel (geen deel van het platform) X users alleen mobiel onderdeel van het platform X users zowel 088 als mobiel	Zie appendix A.
Bijlage 4 programma van 44 eisen, Info, regel 28	Hoeveel van de 1600 mobiele users is een ACD agent? Graag als volgt weergeven: X users alleen mobiel onderdeel van het platform X users alleen mobiel en onderdeel van huntgroep x users alleen mobiel en onderdeel van acd X users zowel 088 als mobiel en onderdeel van huntgroep X users zowel 088 als mobiel en onderdeel van ACD	ACD agents zijn alleen gebruikers bereikbaar op een 088 nummer. Dus geen mobiele (06) gebruikers.
Bijlage 4 programma van 45 eisen, Info, regel 28	Zijn er ook users die geen 06 hebben maar wel deel uitmaken van een acd en/of huntgroep? X users die alleen een vast nummer hebben en onderdeel uitmaken van een huntgroep X users die alleen een vast nummer hebben en onderdeel uitmaken van een ACD	Deze informatie wordt zo spoedig mogelijk opgeleverd.
Bijlage 4 programma van 46 eisen, Info, regel 28	De users die alleen een vast nummer hebben maken die gebruik van een vast toestel/ flex toestel of liever ook een softphone (mogelijk Teams?)	Correct, softphone is ook akkoord.
Bijlage 4 programma van 47 eisen, Eis 79	Geldt de SSO wens alleen voor de softphones/ Teams of ook op mobiel?	Alleen voor softphones/Teams.
Bijlage 4 programma van 48 eisen, Eis 79	Er wordt aangegeven dat er verwacht wordt dat accounts blokkeren na te veel inlog pogingen. Is dit ook het geval voor mobiel?	De mobiele apparaten wordt in een andere aanbesteding meegenomen.
Bijlage 4 programma van 49 eisen, Eis 79	Er wordt aangegeven dat er rapportages /logging nodig is van acties van users. In ons telefonie beheer systeem is dit niet zichtbaar voor de klant maar wel beschikbaar indien nodig. Is dat akkoord. ?	Akkoord.
Appendix B Beleidsdocument informatie beveiliging , 50 pagina 5	Welke Microsoft licenties hebben de medewerkers die met Teams willen bellen extern (inkomend en uitgaand)?	Nidos heeft momenteel geen Microsoft licenties die extern bellen via Teams mogelijk maakt.
Appendix B Beleidsdocument informatie beveiliging, 51 pagina 5	Er wordt gesproken over koppelingen om informatie uit te wisselen over welke systemen/ koppelingen gaat het hier?	Dit is op dit moment niet relevant voor deze uitvraag (informatiebeveiliging). Derhalve hoeft u geen rekening te houden met deze koppelingen voor uw aanbod.
Bijlage 4 programma van 52 eisen, Eis 69	Er wordt aangegeven dat systeem software en firmware ondersteunt moet worden gehele looptijd. I.v.m. security moet gedurende de looptijd patches en updates gedaan worden uiteraard door ons als opdrachtnemer maar als we dit verzorgen wordt dat dan gezien als ondersteunt?	Ja.
Bijlage 4 programma van 53 eisen, eis 69	Als de klant zelf firmware op Yealink toestellen moet updaten is dat dan een deal breaker en of staan jullie open om deze te vervangen voor softphones?	Afhankelijk van aanbieding opdrachtnemer.

Bijlage 4 programma van eisen, Eis 39 – punt D	Is Opdrachtgever ermee akkoord als Opdrachtnemer een voorbeeld communicatieplan aanlevert, maar de Opdrachtgever de communicatie zelf uitstuurt aan de medewerkers? Opdrachtnemer kan wel eventuele informatie via sms versturen namens Opdrachtgever.	Akkoord.
Bijlage 4 programma van eisen, Eis 39 – punt A	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de resources aan Opdrachtgever kant door Opdrachtgever zelf geregeld wordt?	Akkoord.
Bijlage 4 programma van eisen, Eis 39 - E	Opdrachtgever geeft aan dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor afbouwen en gecertificeerd afvoeren van overbodig geworden voorzieningen/apparatuur. Opdrachtnemer ziet dit als verantwoordelijkheid voor de Opdrachtgever zelf of de huidige leverancier van deze apparatuur. Is Opdrachtgever bereid de eis hierop aan te passen?	Opdrachtnemer is leidend in en verantwoordelijk voor het in overleg met Opdrachtgever: Afbouwen en gecertificeerd laten afvoeren van de eventuele overbodig geworden voorzieningen/apparatuur van Opdrachtnemer (met uitzondering van mobiele telefoontoestellen). Indien het Netwerk apparatuur van derden (bijvoorbeeld Nidos) betreft, dan vervult Opdrachtnemer de SPOC functie, waarmee Opdrachtnemer de regie voert over het afvoeren van apparatuur richting derden.
Bijlage 4 programma van eisen, Huidige situatie, 57 Info regel 25	Nidos geeft aan dat het huidige netwerk een IP-VPN netwerk is. Is de wens van Nidos dat de Opdrachtnemer opnieuw een IP-VPN levert of is het voor Nidos wenselijk naar een SD-WAN netwerk te migreren?	Dit is aan de opdrachtnemer om ons hierin te adviseren. U kunt in uw uitwerking van de gunningscriteria hierop ingaan.
Bijlage 4 programma van eisen, Eis 7	Is het voor Nidos wenselijk om consumenten internet kwaliteit te behouden/ontvangen of mag Opdrachtnemer hier ook een zakelijk internetdienstverlening aanbieden?	Dit is aan de opdrachtnemer om ons hierin te adviseren. U kunt in uw uitwerking van de gunningscriteria hierop ingaan.
Bijlage 4 programma van eisen, Eis 7	Opdrachtgever spreekt over consumentenkwaliteit internettoegang voor de Opvanglocaties. Dit betreft meer dan 50% van de locaties. Kenmerk daarvan is een beschikbaarheid (enkelvoudig) van 99.8%. Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan?	Akkoord.
Bijlage 4 programma van eisen, eis 7	Hier geeft Nidos aan in de toekomst TV te willen aanbieden. Er is een verschil in licentie structuur voor consumenten TV en zakelijke TV. Heeft Nidos hiermee rekening gehouden met de gewenste bandbreedte en het inrichten van de tv-aanbieding.	Nidos heeft hier nog geen rekening mee gehouden. Gezien de geringe te verwachten opdrachtwaarde wordt achteraf met de gegunde leverancier over in gesprek gegaan.
Bijlage 4 programma van eisen, Eis 8	Werkt Nidos op haar LAN & WLAN met QoS en Vlan's?	Ja beide.
Bijlage 4 programma van eisen, Eis 10	Is het Opdrachtnemer toegestaan bij changes die een grote impact hebben, complex zijn in een project changes samenvatten en daar een project prijs voor te hanteren in samenspraak met Nidos?	De tarieven die opdrachtnemer mag hanteren zijn overeengekomen in het prijzenblad van deze aanbesteding. Voorafgaand aan een project / grote change wordt er afgestemd tussen opdrachtnemer en Nidos. Dit word in gang gezet nadat de door opdrachtnemer geoffreerde prijs goed is gekeurd door Nidos.
Bijlage 4 programma van eisen, eis 13	Welk protocol wil Nidos hanteren voor de automatische failover: HSRP of eBGP?	Afhankelijk van aanbidding opdrachtnemer.
Bijlage 4 programma van eisen, eis 14	Met het aanleveren van de realtime gegevens is het voor Nidos wenselijk een API koppeling te realiseren met de systemen van opdrachtnemer?	Dit is niet noodzakelijk.
Bijlage 4 programma van eisen, eis 15 B	Wat voor bekabeling is er momenteel op de locaties van Nidos aanwezig: Cat5, Cat6, Cat6e, Cat7 of fiber?	CAT5(e) en CAT6
Bijlage 4 programma van eisen, Definitie 66 Beschikbaarheid	Inschrijver hanteert voor de beschikbaarheidsberekening een andere formule: In formulevorm wordt de beschikbaarheid (B) als volgt berekend, in dit geval over de periode van een jaar. $B = \frac{\text{aantal beschikbare minuten p.j.} - \text{aantal minuten onderhoud p.j.} - \text{aantal storingsminuten p.j.}}{\text{aantal beschikbare minuten per jaar} - \text{aantal minuten onderhoud per jaar}} \times 100\%$ Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Akkoord.
Bijlage 4 programma van eisen, Definitie 67 Kantoortijden	Inschrijver hanteert als kantoortijden maandag t/m vrijdag 08.00-17.30 uur. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Akkoord.
Bijlage 4 programma van eisen, Definitie 68 Onderhoudswindow	Indien onderhoudswerkzaamheden leiden tot een beperkte beschikbaarheid van de dienst, dan wordt Opdrachtgever hierover uiterlijk 10 werkdagen voor de aanvang schriftelijk geïnformeerd. Spoedonderhoud is gezien de aard van dit onderhoud niet altijd tijdig aan te kondigen. Inschrijver zal zich uiteraard inspannen om de overlast voor de Klant tot een minimum te beperken. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Akkoord.

Inschrijfbijet, Tab Vaste 69 en Mobiele telefonie	Welke databundel / pool (in GB) moet een simkaart bevatten of welke omvang moet deze in totaliteit hebben? Dit geldt voor zowel de Spraak+data abonnementen als de data only abonnementen	Zie regel 201
Inschrijfbijet, Tab Vaste 70 en Mobiele telefonie	Waar kunnen Inschrijvers de licentieprijzen voor de cloud (beheerde) telefonie omgeving inzichtelijk maken, zodat vaste functionaliteiten op Mobiel mogelijk worden?	Zie antwoord op vraag 15.
Inschrijfbijet, Tab Vaste 71 en Mobiele telefonie	Waar kunnen inschrijvers de kosten voor het vaste (IP) telefonieverkeer inzichtelijk maken?	Zie antwoord op vraag 15.
Inschrijfbijet, Tab Vaste 72 en Mobiele telefonie	Welke kosten verwacht Opdrachtgever bij 'Vast telefoontoestel' en 'Vergadertoestel'? In kolom E worden kosten per maand doorgerekend.	De kosten die horen bij het leveren en in stand houden van de vaste telefoontoestellen en vergadertoestellen.
Inschrijfbijet, Tab Vaste 73 en Mobiele telefonie	Is de opdrachtgever akkoord als we prijzen op basis van users? Inschrijvers hanteren veelal een licentieprijs per type user.	Niet akkoord. Nidos houdt graag vast aan de huidige wijze van uitvragen.
Inschrijfbijet, Tab Vaste 74 en Mobiele telefonie	Is de opdrachtgever akkoord als we prijzen op basis van groepen (hunt, acd etc.)? Wij prijzen op basis van type groep en aantal gelijktijdig ingelogde agents	Akkoord.
Inschrijfbijet, Tab Vaste 75 en Mobiele telefonie	Kan opdrachtgeven het prijzenblad aanpassen op basis van de hierboven gestelde vragen?	Een aangepast prijzenblad wordt geupload.
Aanbestedingsleidraad, pagina 19, Hfst. 5.3.2 Subgunningscriterium 2: 76 Dienstverlening	Om de gevraagde aspecten zo volledig en concreet mogelijk te beschrijven, verzoekt Inschrijver of Opdrachtgever akkoord kan gaan met een transitieplan van maximaal 12 pagina's A4 (exclusief voorpagina en inhoudsopgave)?	Zie antwoord op vraag 28.
Bijlage 4 programma van 77 eisen, eis 54	Inschrijver hanteert een incidentenmodel voor al haar klanten waarbij prioriteit 1 wordt gedefinieerd als de gehele uitval en/of het ontbreken van beschikking van de dienst waarbij alle op het Inschrijvers platform aangesloten Randapparatuur van de Klant geen inkomende en uitgaande telefoongesprekken meer kan ontvangen dan wel plegen. De prioriteit wordt bepaald aan de hand van ons incidentenmodel. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Niet akkoord. Nidos houdt vast aan het PvE zoals beschreven. Wel wordt het SLA na gunning met de gegunde partij definitief overeengekomen. Daar kunnen niet-wezenlijke wijzigingen worden doorgevoerd.
Bijlage 4 programma van 78 eisen, eis 55 c	Inschrijver kan binnen 5 werkdagen op verzoek een analyse (RCA) aanleveren. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Akkoord.
Bijlage 4 programma van 79 eisen, eis 67	Gepland onderhoud wordt uiterlijk 10 werkdagen voor aanvang gecommuniceerd. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Akkoord.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 80 (ARBIT 2022), artikel 5.2	Is Opdrachtgever bereid om dit artikel als volgt aan te passen: "Wederpartij stelt op verzoek van Opdrachtgever alle informatie ter beschikking die redelijkerwijs nodig is om aan te tonen dat de verplichtingen uit de Overeenkomst zijn en worden nagekomen."?	Akkoord. Artikel 5.2 ARBIT wordt aldus gelezen dat Wederpartij op verzoek van Opdrachtgever alle informatie ter beschikking stelt die redelijkerwijs nodig is om aan te tonen dat de verplichtingen uit de Overeenkomst zijn en worden nagekomen.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 81 (ARBIT 2022), artikel 5.3	Inschrijver heeft heel veel klanten. Als elke klant op elk moment aan Inschrijver zou kunnen verzoeken om een audit te laten uitvoeren, dan zou dit Inschrijver onredelijk veel tijd kosten. Is Opdrachtgever bereid om aansluiting te zoeken bij de ISO 27001 certificering van Inschrijver en slechts een audit uit te (laten) voeren als hier een absolute aanleiding toe bestaat?	Niet akkoord. Nidos behoudt het recht om audits uit te (laten) voeren. Dit recht is noodzakelijk om te kunnen verifiëren of Wederpartij haar verplichtingen uit de Overeenkomst naleeft. Daarbij geldt dat Nidos dit auditrecht zorgvuldig en proportioneel zal toepassen. Indien Wederpartij beschikt over relevante certificeringen, zoals ISO 27001, kunnen (audit)rapportages daaruit worden betrokken bij de beoordeling. Dit laat het auditrecht van Nidos onverlet.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 82 (ARBIT 2022), artikel 8.1	De aard van de dienstverlening van Inschrijver strekt niet tot enige overdracht van IE rechten aan Opdrachtgever. Indien Inschrijver hardware en/of software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst, zodat artikel 8.1b van toepassing is. Kunt u zich ook vinden in deze zienswijze?	Gedeeltelijk akkoord. Artikel 8.1 ziet op de IE ten aanzien van de resultaten van de Prestatie. Dat de dienstverlening grotendeels bestaat uit standaarddiensten, betekent niet dat op voorhand kan worden uitgesloten dat resultaten ontstaan waarop artikel 8.1a van toepassing is. De wijze waarop wordt omgegaan met IE bij standaarddiensten is nader uitgewerkt in artikel 14 van de conceptovereenkomst (zie ook het antwoord op vraag 24). Daarin is expliciet vastgelegd dat bestaande intellectuele eigendomsrechten en standaardsoftware bij de rechthebbende blijven en dat Nidos daarvoor een gebruiksrecht verkrijgt gedurende de looptijd.

Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 83 (ARBIT 2022), artikel 8.3	Inschrijver verzoekt om de omkering van de bewijslast te schrappen en aan te sluiten bij de wettelijke uitgangspunten ten aanzien van het leveren van bewijs. Is dat akkoord?	Niet akkoord. Artikel 8.3 blijft ongewijzigd van toepassing. De bepaling bevat een beperkt bewijsvermoeden dat is bedoeld om de continuïteit van het gebruik te waarborgen. Tegenbewijs blijft mogelijk.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 84 (ARBIT 2022), artikel 8.6	Kan het woord “gestelde” geschrapt worden? Er dient sprake te zijn van een daadwerkelijke inbreuk alvorens de in dit artikel genoemde voorzorgsmaatregelen aan de orde dienen te zijn.	Niet akkoord. Nidos ziet geen aanleiding om het woord “gestelde” in artikel 8.6 te schrappen. De bepaling maakt het mogelijk om tijdig voorzorgsmaatregelen te treffen, zonder dat eerst vast hoeft te staan dat daadwerkelijk sprake is van een inbreuk.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 85 (ARBIT 2022), artikel 11	Omdat dit artikel niet toegespitst is op de levering van elektronische communicatiediensten stelt Inschrijver voor om na de gunning een acceptatieprocedure voor de op te leveren dienst(en) uit te werken en overeen te komen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Niet akkoord. Artikel 11 blijft ongewijzigd van toepassing. De acceptatie van de dienstverlening volgt uit de overeenkomst en de daarbij behorende documenten. In het Programma van Eisen zijn reeds eisen opgenomen ten aanzien van de dienstverlening. De SLA wordt na gunning nader uitgewerkt binnen deze kaders en doet geen afbreuk aan de toepasselijkheid van artikel 11.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 86 (ARBIT 2022), artikel 12.7	Inschrijver verzoekt dit artikel aan te passen want de garantie om tot 5 jaar na datum van Acceptatie onderhoud te bieden lijkt losgekoppeld van de looptijd van de Overeenkomst. Inschrijver acht het redelijk dat de Prestatie (in dit geval de door Inschrijver uit te voeren opdracht, namelijk de levering van telecommunicatiediensten) na datum van Acceptatie en gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt onderhouden. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Gedeeltelijk akkoord. Artikel 12.7 blijft van toepassing. Gelet op de aard van de opdracht, die ziet op de levering van telecommunicatiediensten, wordt deze bepaling aldus gelezen dat het onderhoud van de Prestatie plaatsvindt gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Er is geen sprake van een zelfstandige onderhoudsverplichting die losstaat van of doorloopt na het einde van de Overeenkomst.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden (ARBIT 2022), artikel 12.3 t/m 12.7	Het woord “garantie” of “garanderen” impliceert dat Inschrijver zelfs in overmacht situaties moet voldoen aan de garantieverplichting, hetgeen niet redelijk is. Inschrijver verzoekt om “garandeert” te wijzigen in “is verplicht om”. Is dat akkoord? Als dat niet akkoord is, kan Opdrachtgever dan in ieder geval bevestigen dat onverminderd een garantie, Inschrijver zich zo nodig op overmacht kan beroepen?	Niet akkoord. Nidos ziet geen aanleiding om de termen “garantie” of “garanderen” te wijzigen. Deze bepalingen zijn bedoeld om de kwaliteit en continuïteit van de Prestatie te borgen. Dit laat onverlet dat de regeling inzake overmacht onverkort van toepassing is. Een garantieverplichting sluit een beroep op overmacht niet uit, voor zover aan de voorwaarden voor overmacht is voldaan.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 88 (ARBIT 2022), artikel 14.3	Inschrijver acht het redelijk dat een eventuele boete in mindering wordt gebracht op een schadevergoeding. Kan de volgende zin toegevoegd worden?: “Een boete treedt niet in de plaats van een schadevergoeding, doch komt in mindering op eventueel door Opdrachtgever geleden schade.”	Akkoord. Een eventuele boete treedt niet in de plaats van een schadevergoeding, maar komt in mindering op de schadevergoeding voor zover deze betrekking heeft op dezelfde tekortkoming.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 89 (ARBIT 2022), artikel 15.1	Inschrijver hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na de factuurdatum. Kan dit artikel als zodanig aangepast worden?	Akkoord. De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 90 (ARBIT 2022), artikel 15.5	Inschrijver begrijpt dat Opdrachtgever een recht tot opschorting van haar betalingen wenst wanneer deze van mening is dat de factuur onjuist of de Prestatie ondeugdelijk is. Inschrijver is van mening dat een dergelijk recht wel verband moet houden met dat deel van de verbintenissen die door Inschrijver niet (geheel) of niet behoorlijk zou zijn nagekomen, aangezien de overeenkomst wederkerig is, in de zin dat Opdrachtnemer de (hoofd)verbintenis op zich neemt op op tijd te betalen. Is Opdrachtgever bereid dit artikel als zodanig aan te passen?	Niet akkoord. Nidos ziet geen aanleiding om artikel 15.5 aan te passen. Het recht op opschorting volgt uit de wederkerigheid van de overeenkomst en is bedoeld om Nidos in staat te stellen betaling op te schorten indien de Prestatie ondeugdelijk is of een factuur onjuist blijkt. In geval van een onjuiste factuur ligt het in de rede dat deze wordt gecorrigeerd. Nidos zal dit recht niet lichtvaardig toepassen.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 91 (ARBIT 2022), artikel 16	Inschrijver is, zoals mede blijkt uit de door haar gepubliceerde jaarrapporten, een solvabele onderneming. Daarbij past het vragen van een kredietstellingsgarantie niet. Ook druist dit in tegen het interne bedrijfsbeleid van Inschrijver. Kan dit artikel geschrapt worden?	Artikel 16 blijft van toepassing. Deze bepaling bevat geen verplichting tot het stellen van een kredietstellingsgarantie, maar biedt slechts de mogelijkheid daartoe. Gelet op de aard van de opdracht, die ziet op doorlopende diensten op het gebied van netwerk en telefonie, en het ontbreken van voorschotbetalingen, ligt het niet voor de hand dat van deze mogelijkheid gebruik wordt gemaakt.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 92 (ARBIT 2022), artikel 17.5	Kan de in Artikel 17.5 genoemde boete van € 50.000 worden verlaagd naar € 5.000. Dit is immers gebruikelijk in de ICT-branche, het vormt eveneens een prikkel voor nakoming en dit is meer proportioneel.	De regeling ten aanzien van geheimhouding en eventuele boetes is nader uitgewerkt in artikel 15 van de conceptovereenkomst. De (concept)overeenkomst is leidend. Artikel 15.6 voorziet in een proportionele boete van € 10.000.

Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden (ARBIT 2022), artikel 22.1, 93 22.2	Het is niet realistisch om van inschrijver te verlangen dat zij voor het vervangen van personeel toestemming dient te vragen van afnemer. In geval van opzegging van het dienstverband door de werknemer is het bijvoorbeeld niet mogelijk om hieraan te voldoen. Inschrijver stelt daarom voor deze artikelen niet van toepassing te verklaren. Is dat akkoord?	Voor Nidos is van belang dat de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening geborgd blijven. Dit betekent niet dat personeelsswisselingen niet mogelijk zijn. In situaties waarin vervanging redelijkerwijs niet te voorkomen is, zoals bij beëindiging van het dienstverband door de werknemer, kan vervanging plaatsvinden, mits de ingezette vervanger beschikt over gelijkwaardige kennis en ervaring. Nidos overweegt om hierover na gunning, binnen de kaders van de overeenkomst, werkbare afspraken te maken.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 94 (ARBIT 2022), artikel 23.1	Het is voor Inschrijver niet werkbaar om steeds toestemming aan Opdrachtgever te vragen voor de inschakeling van een onderaannemer, want Inschrijver maakt veelvuldig gebruik van onderaannemers. Het zou de zaken behoorlijk vertragen indien daar steeds voorafgaande schriftelijke toestemming voor nodig is, wat evenmin in het belang van Opdrachtgever is. Vanzelfsprekend blijft Inschrijver wel aansprakelijk voor haar onderaannemers. Is Opdrachtgever bereid om dit artikel buiten toepassing te verklaren?	Nidos acht voorafgaande toestemming noodzakelijk, maar overweegt om hierover na gunning, binnen de kaders van de overeenkomst, werkbare afspraken te maken.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 95 (ARBIT 2022), artikel 26.1	Is Opdrachtgever bereid om de laatste zin van artikel 26.1 als volgt aan te passen?: "De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden directe schade." Niet alle soorten van schade dienen volgens Inschrijver voor vergoeding in aanmerking te komen (bijvoorbeeld indien het verband met de dienstverlening te ver verwijderd is).	Niet akkoord. Zie antwoord op vraag 10 en 12.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 96 (ARBIT 2022), artikel 26.2	In verhouding met de Vergoeding is de limiet van € 1.250.000 per gebeurtenis onredelijk hoog. Is Opdrachtgever bereid dit bedrag aan te passen naar € 500.000?	Niet Akkoord. Niet akkoord. De aansprakelijkheid is in de conceptovereenkomst (artikel 19) nader en specifiek uitgewerkt, waarbij de regeling uit artikel 26 van de ARBIT is aangevuld en, waar daarvan wordt afgeweken, vervangen.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 97 (ARBIT 2022), artikel 26.3	Kan artikel 26.3 als volgt worden gewijzigd? "De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van ten hoogste 50% van de jaarlijkse opdrachtwaarde per gebeurtenis en 100% van de jaarlijkse opdrachtwaarde per kalenderjaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis." Dit is immers gebruikelijk in de ICT-branche, meer proportioneel en in overeenstemming met de Aanbestedingswet 2012 en de Gids Proportionaliteit.	Zie antwoord op vraag 96.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 98 (ARBIT 2022), artikel 26.3	Inschrijver stelt daarnaast voor om het volgende toe te voegen aan artikel 26.3 (zoals vaker in ICT contracten wordt opgenomen). Tevens biedt dit partijen meer concrete handvatten in geval van een aanspraak: "Inschrijver is voor andere schade dan bedoeld in art. 26.1 alleen aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a) materiele schade aan hardware, software of andere tastbare zaken, met uitzondering van schade aan of verlies van data; b) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt na schriftelijke toestemming van de wederpartij ter voorkoming of beperking van directe schade, zoals de inzet van extra personeel, de kosten van overuren en de kosten van het treffen van noodvoorzieningen; c) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt ter vaststelling van de schade-oorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel."	Niet akkoord. Zie antwoord op vraag 10, 12 en 96.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 99 (ARBIT 2022), artikel 26.3	Inschrijver stelt voor om de volgende zin toe te voegen aan artikel 26.3: "De aansprakelijkheid voor indirecte- en of gevolgschade is nadrukkelijk uitgesloten". Gaat u met het voorgaande akkoord, aangezien dit gebruikelijk is (en redelijk) in ICT contracten. Het accepteren van indirecte- en of gevolgschade kan namelijk ernstige bedrijfseconomische risico's met zich meebrengen omdat de potentiële schadeposten niet te overzien zijn (het verband tussen de schade en de toerekenbare tekortkoming kan (te) ver van elkaar verwijderd zijn).	Niet akkoord, Zie antwoord op vraag 10 en 12.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 100 (ARBIT 2022), artikel 26.3	Inschrijver stelt tenslotte voor om tevens de volgende zin toe te voegen aan artikel 26.3: "Schade dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twaalf (12) maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk aan de wederpartij te zijn gemeld, bij gebreke waarvan de schade niet voor vergoeding in aanmerking komt."	Niet akkoord. Nidos houdt wettelijke verjarings- en klachttermijnen zoals vastgelegd in het Burgerlijk Wetboek.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden (ARBIT 2022), artikel 26.4 101 c en d	Inschrijver acht het redelijk dat in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten of wet- en regelgeving op het terrein van de bescherming van persoonsgegevens of handelen in strijd met de rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke ook de limiteringen van aansprakelijkheid - zoals door Partijen overeengekomen in dit artikel 26 - van toepassing zouden moeten zijn, zodat de bedrijfseconomische risico's voor partijen beter bepaalbaar en verzekeraar worden. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?	Zie antwoord op vraag 5.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 102 (ARBIT 2022), artikel 27.1	Is Opdrachtgever bereid om de volgende omstandigheden als overmacht aan te merken: "Van overmacht is onder meer sprake indien Inschrijver niet aan haar verplichtingen kan voldoen vanwege oorlog(sgevaar), oproer, molest, brand, waterschade, vorst, "onwerkbaar weer", overstroming, aardbeving, werkstaking, bedrijfsbezetting, overheidsmaatregelen, storing in levering van energie".	Niet akkoord. Nidos ziet geen aanleiding om artikel 27.1 aan te passen door een nadere opsomming van overmachtsituaties op te nemen. Artikel 27.1 sluit aan bij het wettelijke begrip overmacht, waarbij steeds beoordeeld wordt of sprake is van een omstandigheid die niet aan de betreffende partij kan worden toegerekend en die nakoming verhindert. Of sprake is van overmacht hangt af van de concrete omstandigheden van het geval en leent zich niet voor een voorafgaande uitputtende of indicatieve opsomming.

Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 103 (ARBIT 2022), artikel 27.1	Ook zou onder overmacht dienen te worden begrepen tekortschieten van door Inschrijver ingeschakelde derden voor zover die derden zich op overmacht kunnen beroepen zoals in deze overeenkomst bepaald. Anders zou een beroep op overmacht wel opgaan indien (een deel van) de werkzaamheden door Inschrijver zelf worden uitgevoerd maar niet indien daarvoor een derde zou worden ingeschakeld. Dat acht Inschrijver niet redelijk. Is Opdrachtgever dat met Inschrijver eens?	Niet akkoord. Nidos acht dat overmacht door een door Opdrachtnemer ingeschakelde derde niet automatisch leidt tot een geslaagd beroep op overmacht door Opdrachtnemer zelf. Het risico van de inzet van derden ligt in beginsel binnen de beïnvloedingssfeer van Opdrachtnemer, waarop beheersmaatregelen kunnen worden getroffen.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 104 (ARBIT 2022), artikel 30.3	Inschrijver vindt dat wijziging in de zeggenschap en beslag op een (aanzienlijk) deel van het vermogen geen reden mag zijn voor contractontbinding, tenzij er sprake is van verzuim. Stemt Opdrachtgever ermee in om dit artikel zodanig aan te passen?	Zie antwoord op vraag 3.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 105 (ARBIT 2022), artikel 30.5	Inschrijver vindt dat een samenhangende overeenkomst alleen mag worden ontbonden indien er bij deze overeenkomst sprake is van verzuim. Bent u het daarmee eens?	Zie antwoord op vraag 4 en 20.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 106 (ARBIT 2022), artikel 30.6	Inschrijver vindt dat een Opdracht alleen mag worden opgezegd of ontbonden indien er bij deze Opdracht sprake is van verzuim. Anders zou u de Opdracht altijd zonder reden kunnen opzeggen. Is Opdrachtgever het daarmee eens?	Zie antwoord op vraag 4 en 20.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden (ARBIT 2022), artikel 38 107 t/m 41	Koop maakt geen onderdeel uit van de dienstverlening. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze artikelen niet van toepassing zijn?	Dat wordt bevestigd. De onderhavige opdracht ziet op dienstverlening. Voor zover de artikelen 38 tot en met 41 van de ARBIT betrekking hebben op koop, zijn deze niet van toepassing.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 108 (ARBIT 2022), artikel 43.1	Indien Inschrijver hardware en/of software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst, in plaats van een eeuwigdurend gebruiksrecht. Kan Opdrachtgever dit aanpassen in dit artikel?	Akoord. Zie ook antwoord op vraag 24.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 109 (ARBIT 2022), artikel 43.3	Indien Inschrijver hardware en/of software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst. Inschrijver kan niet toestaan dat Opdrachtgever, naar eigen oordeel en zonder toestemming van Inschrijver, kopieën van de software vervaardigt. Bent u het daarmee eens?	Akoord. Zie ook antwoord op vraag 24.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 110 (ARBIT 2022), artikel 44	Het woord "garantie" of "garanderen" impliceert dat Inschrijver zelfs in overmacht situaties moet voldoen aan de garantieverplichting, hetgeen niet redelijk is. Inschrijver verzoekt om "garandeert" te wijzigen in "is verplicht om". Is dat akkoord? Als dat niet akkoord is, kan Opdrachtgever dan in ieder geval bevestigen dat onverminderd een garantie, Inschrijver zich zo nodig op overmacht kan beroepen?	Zie antwoord op vraag 87.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 111 (ARBIT 2022), artikel 47	Aangezien Inschrijver niet de fabrikant van de te leveren software is en een eventuele fabrikant vaak niet bereid is om tot source code escrow over te gaan, stelt Inschrijver voor om dit artikel buiten toepassing te verklaren. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Akoord. Zie ook antwoord op vraag 24.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden (ARBIT 2022), artikel 48 112 t/m 67	Inschrijver levert een telecommunicatiedienst zodat deze artikelen niet van toepassing zijn. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Dat wordt bevestigd. De onderhavige opdracht ziet op dienstverlening op het gebied van netwerk en telefonie. Voor zover de artikelen 48 tot en met 67 van de ARBIT betrekking hebben op koop of levering van zaken, zijn deze niet van toepassing.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 113 (ARBIT 2022), artikel 76.1	Omdat ontbinding een zeer verstreckende maatregel is, dient dit specifiek in de Overeenkomst opgenomen te worden. Inschrijver wenst de volgende zinsnede toe te voegen aan de laatste zin "...., zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst". Is dat akkoord?	Ter verduidelijking. Artikel 76.1 van de ARBIT blijft ongewijzigd van toepassing. De ARBIT maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst. Daarnaast zijn bepalingen over ontbinding en opzegging opgenomen in artikel 21 van de conceptovereenkomst. Ontbinding is daarmee niet uitsluitend geregeld in artikel 76.1 van de ARBIT en behoeft geen nadere specificatie zoals voorgesteld.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 114 (ARBIT 2022), artikel 76.2	Kan dit artikel geschrapt worden? Inschrijver stelt voor om dit specifiek te regelen in de Overeenkomst indien fatale termijnen aan de orde moeten zijn.	Niet akkoord. Artikel 76.2 van de ARBIT blijft ongewijzigd van toepassing. De ARBIT maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst. Ter verduidelijking, de SLA en DAP worden na gunning gezamenlijk uitgewerkt binnen de kaders zoals opgenomen in het Programma van Eisen en de overeenkomst en vormen een nadere uitwerking van operationele afspraken.

Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden (ARBIT 2022), artikel 80			Dat wordt bevestigd. De onderhavige opdracht ziet op dienstverlening op het gebied van netwerk en telefonie. Voor zover de artikelen 80 tot en met 84 van de ARBIT betrekking hebben op koop of levering van zaken, zijn deze niet van toepassing.
115 t/m 84	Inschrijver levert een telecommunicatiedienst zodat deze artikelen niet van toepassing zijn. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?		
Bijlage 5 Conceptovereenkomst,			Akkoord. Voor de dienstverlening kunnen vaste kosten vooraf en variabele kosten achteraf worden gefactureerd, mits dit transparant en gespecificeerd gebeurt en binnen de kaders van artikel 6 van de conceptovereenkomst.
116 artikel 6.2	Voor de aangeboden dienstverlening is het gebruikelijk dat vaste kosten vooruit worden gefactureerd en variabele kosten achteraf. Kan Opdrachtgever dit zodanig aanpassen in dit artikel?		
117 Eis 15	Is opdrachtnemer verantwoordelijk voor de netwerkbekabeling indien fouten worden geconstateerd of heeft Nidos een installateur?		Opdrachtgever is niet verantwoordelijk voor de fysieke netwerkbekabeling op een locatie van Nidos.
118 Eis 6	Zijn er verbindingen welke nog in contract zijn of zijn deze maandelijks opzegbaar?		Op dit moment zijn alle verbindingen nog in contract en zijn deze meestal (3) maandelijks opzegbaar.
Innovatie en			Om zoveel mogelijk te kunnen profiteren van standaarddienstverlening vanuit de markt, worden in dit PvE zo weinig mogelijk service levels als eis geformuleerd. De door u aangeboden service levels dient u te vermelden bij de beantwoording van subgunningscriterium 2 in de Aanbestedingsleidraad. Dit geldt zowel voor service levels voor de diensten beschreven in dit hoofdstuk, als ook voor de beheerprocessen zoals beschreven onder het kopje 'Beheerprocessen'.
119 toekomstbestendigheid	Zijn er eisen aan versiebeheer, updates en lifecycle management van netwerkcomponenten en software?		
Innovatie en			Nidos ziet alle technologische ontwikkelingen die u noemt als relevant.
120 toekomstbestendigheid	Welke technologische ontwikkelingen (SD-WAN, cloud, zero trust, AI, etc.) ziet Nidos als relevant?		
121 Contract en Juridisch	Hoe wordt eventueel meerwerk, scopewijziging en vervolgens de bijbehorende facturatie geregeld?		Zie eis 115 voor aanvullende projecten en facturatie. Wezenlijke scope-wijzigingen zijn niet toegestaan.
122 Contract en Juridisch	Welke eisen gelden voor geheimhouding, dataverwerking en AVG naleving?		Zie eis 75 t/m 96: Beheerprocessen - Security en privacy management
123 Contract en Juridisch	Hoe borgt Nidos een exit clause, denk aan overdracht rechten/plichten en continuïteit bij contract beëindiging?		"Retransitie" Alle activiteiten, zoals het opbouwen en onderhouden van documentatie en het verlenen van medewerking, die nodig en/of noodzakelijk zijn om de IT-dienst bij (al dan niet tussentijdse) beëindiging van de Overeenkomst, over te dragen aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij." Zie ook eis 41 uit het PvE.
124 Servicedesk en support	Moet de servicedesk Nederlandstalig zijn? Zijn er certificeringseisen voor de medewerkers? Of VOG?		Zie eis 48. VOG is verplicht.
125 Servicedesk en support	Wat zijn minimale eisen aan bereikbaarheid, responsetijden en escalatieprocedure van de tweedelijns servicedesk?		Om zoveel mogelijk te kunnen profiteren van standaarddienstverlening vanuit de markt, worden in dit PvE zo weinig mogelijk service levels als eis geformuleerd. De door u aangeboden service levels dient u te vermelden bij de beantwoording van subgunningscriterium 2 in de Aanbestedingsleidraad. Dit geldt zowel voor service levels voor de diensten beschreven in dit hoofdstuk, als ook voor de beheerprocessen zoals beschreven onder het kopje 'Beheerprocessen'.
126 Beveiliging en compliance	Welke eisen gelden voor veilige gegevensuitwisseling intern en extern?		Zie eis 75 t/m 96 uit het PvE.
127 Beveiliging en compliance	Hoe wordt leveranciersmanagement en auditrecht ingevuld?		Zie eis 96 uit het PvE.
128 Beveiliging en compliance	Zijn er eisen voor encryptie,, segmentatie, 2FA, en periodieke autorisatiecontrole?		Zie eis 79 uit het PvE dan wel eis 75 t/m 96.
129 Beveiliging en compliance	Moet leverancier aantoonbaar voldoen aan NEN 7510, ISO27001 en NIS2? Welke bewijsmiddelen accepteert Nidos hierin?		Voor informatiebeveiliging maakt één certificaat onderdeel van de geschiktheidseisen. Deze dient aangeleverd te worden conform de in aanbestedingsleidraad (paragraaf 4.8) beschreven wijze. Overige bewijsmiddelen hoeven niet t.a.v. deze aanbestedingsprocedure aangeleverd te worden, maar opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat hij voldoet aan het programma van eisen (zoals bv eis 77).

Netwerkbeheer en 130 monitoring	Welke SLA's zijn minimaal vereist voor beheer, incidenten en changes? (ARBIT 2022, service levels en reactietijden)	Om zoveel mogelijk te kunnen profiteren van standaarddienstverlening vanuit de markt, worden in dit PvE zo weinig mogelijk service levels als eis geformuleerd. De door u aangeboden service levels dient u te vermelden bij de beantwoording van subgunningscriterium 2 in de Aanbestedingsleidraad. Dit geldt zowel voor service levels voor de diensten beschreven in dit hoofdstuk, als ook voor de beheerprocessen zoals beschreven onder het kopje 'Beheerprocessen'.
Netwerkbeheer en 131 monitoring	Moet integratie met de bestaande managed firewall en Juniper monitoring worden ondersteund?	In de huidige situatie is er een redundante firewall in ons datacenter in beheer bij de huidige IT-dienstverlener. Opdrachtnemer zorgt voor verbindingen op kantoorlocaties en mogelijke directe ontsluiting naar IT omgeving van Nidos.
Netwerkbeheer en 132 monitoring	Welke monitoringstools en rapportage eisen gelden voor het netwerk en security?	Om zoveel mogelijk te kunnen profiteren van standaarddienstverlening vanuit de markt, worden in dit PvE zo weinig mogelijk service levels als eis geformuleerd. De door u aangeboden service levels dient u te vermelden bij de beantwoording van subgunningscriterium 2 in de Aanbestedingsleidraad. Dit geldt zowel voor service levels voor de diensten beschreven in dit hoofdstuk, als ook voor de beheerprocessen zoals beschreven onder het kopje 'Beheerprocessen'. Zie eis 103 t/m 106.
Huidige situatie en 133 migratie	Welke eisen stelt u aan planning, communicatie en fallback bij eventuele verstoringen?	Eis 52 en Om zoveel mogelijk te kunnen profiteren van standaarddienstverlening vanuit de markt, worden in dit PvE zo weinig mogelijk service levels als eis geformuleerd. De door u aangeboden service levels dient u te vermelden bij de beantwoording van subgunningscriterium 2 in de Aanbestedingsleidraad. Dit geldt zowel voor service levels voor de diensten beschreven in dit hoofdstuk, als ook voor de beheerprocessen zoals beschreven onder het kopje 'Beheerprocessen'.
Huidige situatie en 134 migratie	Zijn er migratiebeperkingen door legacy hardware, specifieke configuraties of afhankelijkheden met cloud- en/of VoIP?	Nee, volgens Nidos niet.
Huidige situatie en 135 migratie	Is er een volledig overzicht van alle netwerkcomponenten per locatie (routers, switches, firewalls, access points, etc) inclusief eigendom, firmwareversies en support status?	Zie appendix A tab lokaties en diensten. We nemen voor de regiokantoren deze dienst nu af van een externe leverancier. Voor de opvang locaties betreft het bijna altijd een consumenten verbinding. Zie appendix A Netwerkkomponeneten voor eigendom wel/niet Opdrachtgever.
Bijlage 5 Conceptovereenkomst, 136 artikel 6.5	Inschrijver gebruikt een gestandaardiseerde prijsindex wat gebruikelijk is in de telecom sector. Gaat Nidos akkoord om dit na gunning verder af te stemmen?	Niet akkoord. De wijze van prijsindexatie dient vooraf vast te liggen en kan niet na gunning nader worden afgestemd. Artikel 6.5 van de conceptovereenkomst blijft ongewijzigd van toepassing. Indien Inschrijver doelt op een in de telecomsector gebruikelijke en objectief bepaalde prijsindex, kan Inschrijver deze index ter verduidelijking benoemen in een volgende vragenronde. Nidos zal vervolgens beoordelen of er aanleiding is om artikel 6.5 vóór gunning en voor alle inschrijvers gelijk aan te passen.
Bijlage 5 Conceptovereenkomst, 137 artikel 12.1	Kan Nidos bevestigen dat een VOG alleen gevraagd wordt indien dit gezien de aard van de werkzaamheden van het betreffende personeel redelijk is?	Akkoord.
Bijlage 5 Conceptovereenkomst, 138 artikel 12.1	Kan Opdrachtgever bevestigen dat u tijdig meldt of en wanneer het in te zetten personeel van Inschrijver een VOG verklaring dienen te overleggen? Reden voor dit verzoek is namelijk dat het aanvragen van een VOG een behoorlijk lange doorlooptijd kan hebben en dit kan tevens per gemeente verschillen.	Akkoord.

Bijlage 5 Conceptovereenkomst, 139 artikel 13.4	Het verschaffen van arbeidsvoorwaardelijke afspraken aan Opdrachtgever is gezien de aard van de werkzaamheden onnodig en niet redelijk. Inschrijver verzoekt dan ook deze bepaling te schrappen. Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan?	Niet akkoord. Deze bepaling is opgenomen om Nidos in staat te stellen, indien daartoe aanleiding bestaat, te verifiëren dat wordt voldaan aan de toepasselijke arbeidsrechtelijke verplichtingen. Het betreft geen verplichting tot het structureel verstrekken van arbeidsvoorwaardelijke afspraken, maar een bevoegdheid die uitsluitend wordt ingezet voor zover dat redelijkerwijs noodzakelijk is.
Bijlage 5 Conceptovereenkomst, artikel 14.1, 14.3, 14.4, 140 14.5 en 14.6	Inschrijver verzoekt de artikelen 14.1, 14.3, 14.4, 14.5 en 14.6 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?	Zie antwoord op vraag 24.
Bijlage 5 Conceptovereenkomst, 141 artikel 14.8	De mogelijkheid tot ontbinding indien een derde partij Opdrachtgever aansprakelijk stelt is niet redelijk als de aansprakelijkstelling geen juridische basis heeft. Iedereen kan immers ongegrond een aansprakelijkstelling sturen. Is Opdrachtgever bereid dit artikel zodanig aan te passen dat dit alleen geldt voor een aansprakelijkstelling die gegronnd is?	Niet akkoord. Artikel 14.8 blijft ongewijzigd van toepassing. Deze bepaling geeft Nidos een bevoegdheid om in te grijpen indien een aansprakelijkstelling door een derde daartoe aanleiding geeft. Het betreft geen automatische ontbinding en vereist geen voorafgaand oordeel over de (on)gegrondheid van de aansprakelijkstelling. Nidos zal deze bevoegdheid niet lichtvaardig toepassen en betreft daarbij de aard en ernst van de aansprakelijkstelling en de daarmee samenhangende risico's.
Bijlage 5 Conceptovereenkomst, 142 artikel 15.6	Kan de in Artikel 15.6 genoemde boete van € 10.000 worden verlaagd naar € 5.000? Dit is immers gebruikelijk in de ICT-branche, het vormt eveneens een prikkel voor nakoming en dit is meer proportioneel. 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?	Gedeeltelijk akkoord. Nidos ziet geen aanleiding om het in artikel 15.6 opgenomen boetebedrag van € 10.000 te verlagen. Dit bedrag wordt proportioneel geacht. Wel wordt bevestigd dat een eventueel verbeurde boete in mindering wordt gebracht op een aanvullende schadevergoeding, voor zover deze betrekking heeft op dezelfde tekortkoming. (Zie antwoord op vraag 88)
Bijlage 5 Conceptovereenkomst, 143 artikel 17.4	Van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) "verwerkers" zijn in de zin van de AVG. Opdrachtnemer/Inschrijver dient zich als aanbieder van een openbaar elektronisch netwerk te houden aan de Telecommunicatiewet waarin precies staat omschreven voor welke doeleinden Opdrachtnemer/Inschrijver persoonsgegevens mag verwerken, zoals het overbrengen van communicatie, facturatie en netwerkbeheer. Opdrachtnemer/Inschrijver heeft de feitelijke zeggenschap over de manier waarop deze verwerkingen gestandaardiseerd plaatsvinden ten behoeve van de dienstverlening. Opdrachtnemer/Inschrijver bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Opdrachtnemer/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). Opdrachtnemer/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?	Zie antwoord op vraag 23.
Bijlage 5 Conceptovereenkomst, 144 artikel 19.4	Is Opdrachtgever bereid om de te lijden schade te beperken tot directe schade? Niet alle soorten van schade dienen volgens Inschrijver voor vergoeding in aanmerking te komen (bijvoorbeeld indien het verband met de dienstverlening te ver verwijderd is). Voor schade anders dan indirecte schade is Opdrachtnemer slechts aansprakelijk in de hierna genoemde gevallen van directe schade: a. dood of lichamelijk letsel; b. schade aan zaken ontstaan in de uitvoering van de Overeenkomst door Opdrachtnemer; c. schade aan programmatuur, waaronder materiële beschadiging en/of niet functioneren conform de overeengekomen specificaties; d. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die mochten worden verwacht als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust; e. redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schade-oorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.	Zie antwoord op vraag 10 en 12.
Bijlage 5 Conceptovereenkomst, 145 artikel 19.4	Inschrijver acht het redelijk dat de maximale schadevergoedingsverplichting in redelijke verhouding staat tot de totale waarde van de gevraagde dienstverlening. Is Opdrachtgever bereid om dit aan te passen naar een beperking 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.	Niet akkoord. Zie antwoord op vraag 96.
Bijlage 5 Conceptovereenkomst, 146 artikel 20.2	Inschrijver kan een certificaat aanleveren van de polis in plaats van een afschrift en bewijzen van de premiebetaling. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Akkoord.
Bijlage 5 Conceptovereenkomst, 147 artikel 21.4	De omstandigheid van een fusie of splitsing is volgens Inschrijver geen gegronde reden voor ontbinding of opschorting indien Inschrijver de dienst op de overeengekomen wijze kan blijven leveren. Is Opdrachtgever het hiermee eens?	Zie antwoord op vraag 3.

Bijlage 5 Conceptovereenkomst, 148 artikel 21.6	Inschrijver acht het niet redelijk dat meerjarige overeenkomsten zonder geldige reden tussentijds opgezegd kunnen worden door Opdrachtgever. Immers de tarieven van Inschrijver worden mede gebaseerd op de looptijd. Inschrijver stelt voor om dit artikel buiten toepassing te verklaren. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Zie antwoord op vraag 20.
Bijlage 10 Concept 149 Verwerkersovereenkomst	Van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) "verwerkers" zijn in de zin van de AVG. Opdrachtnemer/Inschrijver dient zich als aanbieder van een openbaar elektronisch netwerk te houden aan de Telecommunicatiewet waarin precies staat omschreven voor welke doeleinden Opdrachtnemer/Inschrijver persoonsgegevens mag verwerken, zoals het overbrengen van communicatie, facturatie en netwerkbeheer. Opdrachtnemer/Inschrijver heeft de feitelijke zeggenschap over de manier waarop deze verwerkingen gestandaardiseerd plaatsvinden ten behoeve van de dienstverlening. Opdrachtnemer/Inschrijver bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Opdrachtnemer/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). Opdrachtnemer/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?	Niet akkoord, zie antwoord op vraag 23.
Bijlage 10 Concept Verwerkersovereenkomst 150 , artikel 3.5	Begrijpt Inschrijver het goed dat Opdrachtgever geen telefonieverkeer buiten de EER wenst af te nemen?	Nee, dit is niet correct.
Bijlage 10 Concept Verwerkersovereenkomst 151 , artikel 4.3	Inschrijver is ISO27001 gecertificeerd en heeft alle controls van ISO27001:2022 geïmplementeerd. NEN7510 richt zich vooral op aanvullende eisen rondom patiëntgegevens en informatiebeveiliging binnen de zorgsector. Inschrijver slaat geen patiëntgegevens op namens haar klanten. Inschrijver verzoekt dit artikel te schrappen daar Inschrijver geen onderneming is binnen de zorgsector. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Akkoord.
Bijlage 10 Concept Verwerkersovereenkomst 152 , artikel 5.2	Inschrijver verzoekt hier om "binnen 24 uur" aan te passen naar "onverwijld". 24 uur is onredelijk kort, gelet op het onderzoek dat dient te worden gedaan bij ontdekking van een inbreuk en is niet in lijn met de AVG. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Niet akkoord, Nidos wenst standaardisering te bereiken en past dit artikel in alle verwerkersovereenkomsten toe.
Bijlage 10 Concept Verwerkersovereenkomst 153 , artikel 5.3	Inschrijver verzoekt hier om "binnen 24 uur" te schrappen. 24 uur is onredelijk kort, gelet op het onderzoek dat dient te worden gedaan bij ontdekking van een inbreuk en niet in lijn met de AVG. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Niet akkoord, Nidos wenst standaardisering te bereiken en past dit artikel in alle verwerkersovereenkomsten toe.
Bijlage 10 Concept Verwerkersovereenkomst 154 , artikel 6.2	Inschrijver verzoekt hier om "binnen 24 uur" aan te passen naar "onverwijld". 24 uur is onredelijk kort, gelet op het onderzoek dat dient te worden gedaan en is niet in lijn met de AVG. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Niet akkoord, Nidos wenst standaardisering te bereiken en past dit artikel in alle verwerkersovereenkomsten toe.
Bijlage 4 - Programma van Eisen v1.0 - Eis 28 155	Eis 28: Is opdrachtgever bereid het aantal GB per gebruiker beperken tot bijvoorbeeld 10GB per gebruiker in een bedrijfsbundel?	Niet akkoord.
Bijlage 4 - Programma van Eisen v1.0 - Concurrent 156 gesprekken	Inschrijver acht 20 concurrent gesprekken vrij laag, helemaal in een nood/crisis/calamiteit scenario. Kan opdrachtgever dit toelichten of ophogen naar 150 over de gehele scope? Wachtenden(in wachtrij) en doorgeschakelde 088 nummers nemen ook een 'concurrent' gesprek in gebruik namelijk.	Wij verwachten dat dit voldoende is. Voornamelijk wordt mobiel gebeld.
Bijlage 4 - Programma van Eisen v1.0 - Eis 20 157	Eis 20: Inschrijver stelt voor dat de gebruikers inloggen met hun eigen gebruikersnaam/wachtwoord op de flextoestellen. Is dat akkoord?	Akkoord.
Bijlage 4 - Programma van Eisen v1.0 - Eis 28 158	Eis 28: kan opdrachtgever het huidige verbruik qua data en bellen aanleveren?	Regel 201
Bijlage 4 - Programma van Eisen v1.0 - Eis 26 en 27 159	Eis 26 en 27: Wat is de verhouding qua werkzaamheden? Wenst opdrachtgever ontzorging of wenst opdrachtgever eigen beheer?	Nidos wenst ontzorging.
Bijlage 4 - Programma van Eisen v1.0 - Eis 99 160	Eis 99: Kan opdrachtgever aangeven welke supportcontracten / SLA's voor bestaande hardware aanwezig zijn?	Nidos heeft standaard garantie welke in de meeste gevallen zijn verlopen met uitzondering van een aantal switches.
Bijlage 4 - Programma van Eisen v1.0 - Eis 99 161	Eis 99: Kan opdrachtgever aangeven waar in Appendix A de licenties benoemd worden?	Deze worden niet benoemd. Alle licenties die Opdrachtnemer wenst in te zetten voor het leveren van de gevraagde dienst zijn geheel de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
Bijlage 4 - Programma van Eisen v1.0 - Eis 87 162	Eis 87: Kan opdrachtgever aangeven of het mogelijk is om beheersystemen in de omgeving van de opdrachtgever te plaatsen? Bijvoorbeeld op basis van een VM of fysiek? Zo ja, welke aansluitvoorwaarden zijn hier op van toepassing?	Dit is in principe niet de bedoeling. Nidos hanteert een cloud tenzij strategie.
Bijlage 4 - Programma van Eisen v1.0 - Eis 87 163	Eis 87: Kan opdrachtgever aangeven op welke wijze bestaande systemen momenteel worden beheerd? Bijvoorbeeld de SaaS-gebaseerde CloudIQ oplossing van Extreme Networks/Aerohive, of alles lokaal?	Access Point in een SaaS-gebaseerde oplossing beheerd, switches momenteel nog lokaal.
Bijlage 4 - Programma van Eisen v1.0 - Eis 80 164	Eis 80: Kan opdrachtgever bevestigen dat dit een additionele change zal zijn?	Akkoord, betreft een additionele change.

Bijlage 4 - Programma van 165 Eisen v1.0 - Eis 78	Eis 78: Deze eis kan zeer breed ingevuld worden. Gezien de context is onze verwachting dat hiermee wordt verwezen naar een NAC oplossingen welke bijvoorbeeld op basis van certificaten apparatuur kan toewijzen aan netwerken met bepaalde rechten. Is dit in lijn met de gedachten van opdrachtgever, of verwacht deze een SASE-gebaseerde oplossing?	Om zoveel mogelijk te kunnen profiteren van standaarddienstverlening vanuit de markt, worden in dit PvE zo weinig mogelijk service levels als eis geformuleerd. De door u aangeboden service levels dient u te vermelden bij de beantwoording van subgunningscriterium 2 in de Aanbestedingsleidraad. Dit geldt zowel voor service levels voor de diensten beschreven in dit hoofdstuk, als ook voor de beheerprocessen zoals beschreven onder het kopje 'Beheerprocessen'.
Bijlage 4 - Programma van 166 Eisen v1.0 - Eis 69	Eis 69: Graag zien inschrijver de scope van deze eis beperkt tot door opdrachtnemer geleverde apparatuur (bijv. WAN routers). De LAN/WLAN apparatuur welke door opdrachtgever wordt aangeschaft is valt buiten onze invloedssfeer en daarmee logischerwijs ook buiten scope. Kan aanbestedende dienst dit bevestigen?	Niet akkoord. Door Opdrachtgever aangeschafte hardware wordt altijd in overleg met opdrachtnemer aangeschaft. Ook wil Opdrachtgever geen "niet supported" software gebruiken.
Bijlage 4 - Programma van 167 Eisen v1.0 - Eis 62	Eis 62: Kan aanbestedende dienst de inschrijvers voorzien van kengetallen van standaard changes de afgelopen 3 jaar (aantallen, prioriteit, onsite versus remote afhandeling)?	Opdrachtnemer levert een nieuwe managed dienst. Oude evaringscijfers van Opdrachtgever zijn niet relevant.
Bijlage 4 - Programma van 168 Eisen v1.0 - Eis 53	Eis 53: Kan aanbestedende dienst de inschrijvers voorzien van kengetallen van incidenten de afgelopen 3 jaar (aantallen, prioriteit, onsite versus remote afhandeling)?	Opdrachtnemer levert een nieuwe managed dienst. Oude evaringscijfers van Opdrachtgever zijn niet relevant.
Bijlage 4 - Programma van 169 Eisen v1.0 - Eis 41	Eis 41: Mag inschrijver er van uitgaan dat bestaande opdrachtnemers aan dezelfde voorwaarden moeten voldoen en de nieuwe opdrachtnemer gedurende de retransitie op deze wijze zullen assisteren?	Ja.
Bijlage 4 - Programma van 170 Eisen v1.0 - Eis 40	Eis 40: voorstel van doorlooptijd van 15 dagen na verzoek tot acceptatie. Kan aanbestedende dienst een (voorbeeld) lijst van voorwaarden / checkpunten voor acceptatie delen?	Acceptatie criteria worden na gunning gedeeld met Opdrachtnemer.
Bijlage 4 - Programma van 171 Eisen v1.0 - Eis 37	Eis 37: Inschrijver verzoekt om het statement "te voldoen aan" te vervangen door "invulling te kunnen geven aan". Zo wordt in de gerefereerde documenten onder meer WPA2 vermeld, terwijl WPA3 aanzienlijke voordelen biedt. Zo zijn er nog een aantal voorbeelden. Op deze wijze kan voldaan worden aan de intentie van deze eis én kan de omgeving beter op de specifieke eisen en verwachtingen van opdrachtgever af worden gestemd. Kan aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?	Akkoord, onder voorwaarde dat dit in overeenstemming is met de Opdrachtgever en dat Opdrachtgever akkoord is met aanpassingen voorgesteld door Opdrachtnemer.
Bijlage 4 - Programma van 172 Eisen v1.0 - Eis 16	Eis 16: Om te kunnen bepalen of de bestaande infrastructuur voldoet aan de gestelde eis verzoekt inschrijver om een overzicht van apparatuur per locatie, inclusief topologiediagram. Kan aanbestedende dienst dit delen?	Zie 135.
Bijlage 4 - Programma van 173 Eisen v1.0 - Eis 15	Eis 15: Mogen wij er van uitgaan dat zaken als kabels en moeren e.d. door opdrachtgever geleverd worden?	Ja, dat klopt
Bijlage 4 - Programma van 174 Eisen v1.0 - Eis 15	Eis 15: Opdrachtnemer kan de genoemde merken ook leveren. Graag zouden wij bij uitbreiding e.d. hardware/software/licenties aanbieden als voorkeurspartner. Hoe staat opdrachtgever hier tegenover?	Op dit moment zijn onze hardware-, software- en licentieaankopen ingebed in bestaande contracten en aanbestedingen. Daarbij hanteren wij het uitgangspunt dat uitbreidingen en aanvullende leveringen passen binnen die lopende overeenkomsten en binnen onze inkoopstrategie. Dit betekent dat wij niet automatisch een voorkeurspartner aanwijzen buiten deze kaders. Wanneer er een concrete behoefte ontstaat die niet binnen een bestaande (raam)overeenkomst valt, bekijken wij per situatie welke route passend en rechtmatig is. Wij staan dus open voor een gesprek wanneer zich zo'n geval voordoet, maar kunnen op voorhand geen voorkeurspositie toekennen.
Bijlage 4 - Programma van 175 Eisen v1.0 - Eis 15/17	Eis 15/17: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat monteurs van opdrachtnemer altijd de werkzaamheden op locatie uit zullen voeren en dat er geen (IT)personeel van opdrachtgever beschikbaar is?	Ja, dat klopt.
Bijlage 4 - Programma van 176 Eisen v1.0 - eis 6	Eis6: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat m.u.v. het koppelen op het WAN alle Datacenter netwerkconnectiviteit out of scope is?	Ja, dat klopt.
Bijlage 4 - Programma van 177 Eisen - eis 1	Eis 1: wat is de actuele contractstatus van de WAN verbindingen (in het kader van vervanging op basis van scope)?	Afhankelijk van het moment van aanschaf is er een opzegtermijn. In de meeste gevallen betreft dit 1 tot 3 maanden.
Bijlage 4 - Programma van 178 Eisen v1.0 - definitie	Aanbestedende dienst geeft de volgende definitie: "De tijd vanaf melding van een incident of detectie van een incident totdat het incident verholpen is". Mag inschrijver dit interpreteren als zijnde functioneel herstel, m.a.w. zodat verstoring voor de (eind)gebruikers opgelost is?	Ja.
Aanbestedingsleidraad 179 Referentievraag 1:	Inschrijver wil graag 1 referentie op geven voor het WAN/LAN/WLAN aspect van deze referentievraag en 1 referentie voor het leveren van vaste telefonie. Hierbij voldoet de telefoniedienst ook over de genoemde schaal qua locaties en gebruikers. Is dit acceptabel voor opdrachtgever?	Nee dit is niet acceptabel. Nidos acht het van belang dat de door u gestelde componenten binnen één referentieopdracht worden uitgevoerd. Derhalve blijft de referentie-eis ongewijzigd.
Aanbestedingsleidraad - 180 3.11 Overige informatie	Als netwerkondersteuning tijdens uitvoering de voertaal in het Engels is, kan de bieder dan toch een aanbieding opstellen.	Ja, als aan alle individuele Eisen in het PvE die Nederlands vereisen wordt voldaan. Bijvoorbeeld 48, 103 en 108.

Bijlage 4 - Programma van 181 Eisen - Huidige situatie	Network: Er staat dat er managed Firewalls zijn vanuit KPN. Moeten tijdens de transitie vervangen worden of is NiDos eigenaar van deze producten?	In de huidige situatie is er een redundante firewall in ons datacenter die in beheer bij de huidige IT-dienstverlener. Opdrachtnemer zorgt voor verbindingen op kantoorlocaties en mogelijke directe ontsluiting naar IT omgeving van Nidos.
Appendix A - Inventarisatie huidige situatie Network en Telefonie v1.0. - 182 Netwerkkomponenten	Network: Welke SLA wil NiDos voor onsite patching?	Om zoveel mogelijk te kunnen profiteren van standaarddienstverlening vanuit de markt, worden in dit PvE zo weinig mogelijk service levels als eis geformuleerd. De door u aangeboden service levels dient u te vermelden bij de beantwoording van subgunningscriterium 2 in de Aanbestedingsleidraad. Dit geldt zowel voor service levels voor de diensten beschreven in dit hoofdstuk, als ook voor de beheerprocessen zoals beschreven onder het kopje 'Beheerprocessen'.
Appendix A - Inventarisatie huidige situatie Network en Telefonie v1.0. - 183 Netwerkkomponenten	Network: Kan worden toegelicht hoe het netwerk mbt de locaties ontsloten is. Is het mogelijk meer gedetailleerde informatie aan te leveren rondom netwerk (high level design)	Na gunning wordt door Nidos meer detail informatie gegeven over het high level design.
Appendix A - Inventarisatie huidige situatie Network en Telefonie v1.0. - 184 Netwerkkomponenten	Network: Is het mogelijk overzicht aan te leveren van WLAN opzet per locatie?	Nidos heeft op de kantoorlocaties twee SSID's, een Nidos medewerkers WLAN en gasten WLAN, deze netwerken hebben een apart VLAN netwerk.
Appendix A - Inventarisatie huidige situatie Network en Telefonie v1.0. - 185 Netwerkkomponenten	Network: Sommige switches lijken verouderd te zijn. Is er al een roadmap om deze te vervangen? Zo ja, met welke technologie.	Nee, nog niet. Deze switches worden vervangen in overleg met toekomstige opdrachtnemer.
Aanbestedingsleidraad - Network en Telefonie - Stichting Nidos - 186 v1.0.pdf3.1 Planning	"Kan de Aanbestedende Dienst overwegen de inschrijftermijn met minimaal twee weken te verlengen? Dit verzoek is ingegeven door de benodigde interne governance-afstemming, de komende vakantieperiode in februari, en het feit dat de volledige en definitieve locatiegegevens op een later moment beschikbaar zijn gesteld. Daarnaast ontbreken op dit moment nog essentiële gegevens, zoals belgegevens, die noodzakelijk zijn om de impact, scope en kosten zorgvuldig te kunnen beoordelen en een volledige, correcte en goed onderbouwde inschrijving te kunnen indienen. Zie ook onze vragen welke zijn gesteld in deze 1e NVI ronde."	De planning is aangepast gezien de vertraging in de beantwoording op nota van inlichtingen 1. Hierbij is de totale inschrijftermijn zo ver mogelijk opgerekt om inschrijvers in staat te stellen een goede offerte op te stellen.
Bijlage 4 - Programma van Eisen v1.0.xlsxEis 5 en 187 10	"Inschrijver zal diensten verlenen conform aangeduide scope, deze omvat geen system integrator rol. Aanbestedende Dienst heeft contractuele relaties met meerdere leveranciers. Inschrijver is hier mee niet bekend en kent de betreffende diensten en commerciële aspecten niet. Vanuit redelijkheid en billijkheid: Vraag 1: Eis 5 Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat inschrijver alleen verantwoordelijk is, en als single point of contact hoeft op te treden richting leveranciers/onderaannemers die onderdelen leveren van de door haar geleverde dienstverlening (bv en mn de benoemde toeleveranciers van verbindingen) Vraag 2: Eis 10 Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat inschrijver geen kosten kán c.q. hoeft te quoten voor aanpassingen in infrastructuur en/of diensten die Aanbestedende Dienst ingekocht heeft bij andere leverancier én die Aanbestedende Dienst daar in opdracht dient te geven - d.w.z. een dergelijke correctie doorvoeren in deze eis? Zo nee, waarom niet? "	Vraag 1: akkoord. Vraag 2: akkoord muv. zaken die toekomstige Opdrachtnemer zelf moet regelen/aanpassen in de eigen infrastructuur van Opdrachtnemer om de dienst van Opdrachtnemer te implementeren. Bijvoorbeeld IP-nummer wijzigingen.
Bijlage 4 - Programma van Eisen v1.0.xlsxEis 87 en 188 88	Inschrijver gaat ervan uit dat de scope beperkt is tot de switches, firewall en access points die exclusief ten behoeve van Opdrachtgever worden ingezet. Kunt u bevestigen dat gedeelde of publieke connectiviteitsinfrastructuur van Inschrijver, die door meerdere klanten wordt gebruikt, buiten de scope van deze eis valt?	Akkoord. Maar: Opdrachtgever moet haar eigen gegevens te allen tijde volledig kunnen herleiden, inzien en auditen binnen de voor haar ingerichte, afgeschermd en beveiligde omgeving. Dit laat onverlet dat gegevens van Opdrachtgever op geen enkele wijze toegankelijk, herleidbaar of uitleesbaar mogen zijn via gedeelde of publieke connectiviteitsinfrastructuur van Inschrijver. Inschrijver dient aantoonbaar te borgen dat uitsluitend Opdrachtgever – en uitsluitend binnen de overeengekomen beveiligde omgeving – toegang heeft tot haar eigen gegevens. Iedere vorm van indirecte toegang, zichtbaarheid of dataverzameling via gedeelde systemen van Inschrijver is uitgesloten.
Bijlage 4 - Programma van Eisen v1.0.xlsxEis 85 en 189 86	Inschrijver gaat ervan uit dat de scope van de penetratietesten en kwetsbaarheden scan beperkt is tot de switches en access points die exclusief ten behoeve van Opdrachtgever worden ingezet. Kunt u bevestigen dat gedeelde of publieke connectiviteitsinfrastructuur van Inschrijver, die door meerdere klanten wordt gebruikt, buiten de scope van deze eis valt? Inschrijver accepteert geen penetratietesten op haar gedeelde connectiviteit, aangezien zij hier zelf periodiek beveiligingstesten op uitvoert en geen aanvullende pentesten per individuele klant kan faciliteren. Daarnaast kunnen, vanuit veiligheids- en (overheids)regelgevingsoverwegingen, de resultaten van deze interne penetratietesten niet met derden worden gedeeld.	Akkoord, exclusief gedeelde of publieke connectiviteitsinfrastructuur van Inschrijver.

Bijlage 4 - Programma van 190 Eisen v1.0.xlsxEis 71	De beschikbaarheid van de diensten van Inschrijver worden berekend over een periode van twaalf (12) maanden, exclusief gepland onderhoud of overmacht. Een meetperiode van 12 maanden biedt een grondigere en representatievere evaluatie van de beschikbaarheid van een mobiel netwerk, rekening houdend met verschillende factoren die de prestaties in de loop van de tijd kunnen beïnvloeden. Een meetperiode van 12 maanden is overigens ook gebruikelijk in de telecom markt. De rapportages waarin de beschikbaarheid wordt weergegeven kunnen overigens wel maandelijks geleverd worden. Gaat u akkoord met een meetperiode van 12 maanden 'in eis 71 en bij het Begrip 'Beschikbaarheid'?	Akkoord.
Bijlage 4 - Programma van 191 Eisen v1.0.xlsxEis 48	Kunt u bevestigen of het toegestaan is om tijdens de operationele fase Engelstalige documenten te gebruiken en Engelse sprekers in te zetten, gezien het feit dat de voertaal in IT-technologie Engels is? Dit draagt bij aan efficiënte samenwerking, zeker bij specialistische technische onderwerpen.	Ja, als aan alle individuele wensen in het PvE die Nederlands vereisen wordt voldaan. Bijvoorbeeld 48, 103 en 108.
Bijlage 4 - Programma van 192 Eisen v1.0.xlsxEis 15	Kunt u bevestigen of met 'actieve apparatuur' (switches, access points, controllers, firewalls, routers) uitsluitend wordt bedoeld op de apparatuur op de regiokantoren van Opdrachtgever? En dus niet op de opvanglocaties.	Correct
Bijlage 4 - Programma van 193 Eisen v1.0.xlsxEis 82	Kunt u deze eis aanpassen ? Het continu aanleveren van een up-to-date lijst van alle personen die toegang hebben, is in de praktijk niet werkbaar, aangezien al onze engineers en supportmedewerkers toegang moeten hebben voor beheer en support. Het doorgeven van individuele namen sluit niet aan bij onze operationele werkwijze. Kunt u deze eis schrappen of aanpassen zodat deze beter aansluit bij de realiteit van beheer door een gespecialiseerd team zonder het delen van persoonlijke data ? (namen van medewerkers van opdrachtnemer)	Nieuwe tekst eis 82: Er een lijst beschikbaar van de personen/rollen die bevoegd zijn om toegang te krijgen tot de systemen die worden ingezet voor het leveren van de gevraagde Beheerde ICT-dienst, zowel fysiek (hostingruimte(s) waarin de systemen zich bevinden) als virtueel/remote. Deze lijst dient door Opdrachtnemer up-to-date
Bijlage 4 - Programma van 194 Eisen v1.0.xlsxEis 80	Kunt u deze eis aanpassen of verduidelijken? Het invoeren van Network Access Control (802.1x) op het vaste lokale netwerk, inclusief het aanbieden van gelijkwaardige alternatieven, leidt mogelijk tot aanvullende kosten voor uren, licenties en hardware. Verzoeken u om de eis te laten vervallen of expliciet te bevestigen dat deze werkzaamheden, inclusief bijbehorende kosten, buiten de scope van de reguliere dienst vallen en apart als project (major change) worden aangeboden en begroot.	Conform PvE dient dit na de transitie als project (major change) aangeboden te worden.
Bijlage 4 - Programma van 195 Eisen v1.0.xlsxEis 39	Kunt u specificeren welke hardware opgehaald moet worden, inclusief type en locatie? Dit is nodig om de kosten van het ophalen goed te kunnen inschatten.	Opdrachtnemer is leidend in en verantwoordelijk voor het in overleg met Opdrachtgever: nieuwe tekst: E) Afbouwen en gecertificeerd laten afvoeren van de eventuele overbodig geworden voorzieningen/apparatuur van Opdrachtgever en Opdrachtnemer (met uitzondering van mobiele telefoontoestellen). Indien het apparatuur van derden betreft, dan vervult Opdrachtnemer de SPOC functie, waarmee Opdrachtnemer de regie voert over het afvoeren van apparatuur richting derden.
Bijlage 4 - Programma van 196 Eisen v1.0.xlsxEis 55	Om een PIR te kunnen aanleveren is voor het managed netwerk deel vaak een PIR nodig van de fabrikanten van de apparatuur. Die fabrikanten geven vaak geen garantie op het überhaupt afgeven van een PIR, laat staan binnen x uren. Inschrijver kan dus niet akkoord gaan met deze eis tenzij ze wordt aangepast naar incidenten buiten het beheer van netwerkapparatuur.	Niet akkoord. De leverancier moet alles kunnen doen binnen de gevraagde termijnen.
Bijlage 4 - Programma van Eisen 197 v1.0.xlsxInschrijfbijljet	In het tabblad netwerkbeheer wordt gevraagd om 1 firewalls. Van alle andere regels wordt het daadwerkelijke aantal opgegeven. Is de aanname correct dat het gevraagde aantal 1 gaat om een redundante firewall? Zo niet dan graag een uitleg van de gevraagde dienstverlening en aantallen firewalls.	In de huidige situatie is er een redundante firewall in ons datacenter die in beheer bij de huidige IT-dienstverlener. Opdrachtnemer zorgt voor verbindingen op kantoorlocaties en mogelijke directe ontsluiting naar IT omgeving van Nidos.
Bijlage 4 - Programma van 198 Eisen v1.0.xlsxEis 15	In de aanbestedingsstukken is te lezen dat de twee Juniper managed firewalls van Interconnect een opzegtermijn hebben van 1 maand. Hierdoor gaat Inschrijver ervanuit dat vervanging van de firewalls onderdeel kan zijn van de inschrijving. Omdat hier kosten mee gemoeid zijn vraagt Inschrijver om dit duidelijk te maken. En als vervanging inderdaad onderdeel is van de aanbesteding dan ontvangen we ook graag de specificaties waaraan de firewalls moeten voldoen.	In de huidige situatie is er een redundante firewall in ons datacenter die in beheer bij de huidige IT-dienstverlener. Dit is dus geen onderdeel van deze aanbesteding. Opdrachtnemer zorgt voor verbindingen op kantoorlocaties en mogelijke directe ontsluiting naar IT omgeving van Nidos.
Bijlage 4 - Programma van 199 Eisen v1.0.xlsxEis 15	Begrijpt Inschrijver punt A correct, in die zin dat nieuwe apparatuur via Inschrijver wordt aangeschaft en vervolgens door Inschrijver wordt beheerd?	Apparatuur op lokatie wordt door Nidos (zo veel mogelijk) aangeschaft tenzij dit echt niet mogelijk is. Bijvoorbeeld omdat deze apparatuur niet anders dan door Opdrachtnemer kan worden aangeschaft voor het leveren van de dienst door Opdrachtnemer.
Bijlage 4 - Programma van 200 Eisen v1.0.xlsxEis 20	Opdrachtgever geeft aan dat ze Yealink toestellen heeft. Het is Inschrijver niet duidelijk of Opdrachtgever die toestellen wil hergebruiken in de nieuwe situatie. Als dat zo is dan kan Inschrijver niet verantwoordelijk worden gesteld voor specifieke functionaliteit van het toestel in combinatie met de UC/CC oplossing die Inschrijver wil aanbieden. Als die verantwoordelijkheid wel bij de Inschrijver moet liggen dan moet je de gelegenheid hebben om nieuwe toestellen aan te bieden van het merk en type dat ze ondersteunt. Hoe kijkt Opdrachtgever aan tegen deze situatie?	Afhankelijk van de aangeboden oplossing is dit wel of niet van toepassing.

Bijlage 6 - Inschrijfbijlet (prijlsblad) v1.0.xlsx Tabblad vaste- en mobiele telefonie	"Inschrijver verzoekt u vriendelijk om, ten behoeve van het opstellen van de business case van de mobiele telefonie, de verbruiksgegevens (aantallen gesprekken en minuten) en bestemmingen over de afgelopen 6 maanden (CDR-gegevens) aan te leveren. Hierbij ontvangt Inschrijver deze gegevens bij voorkeur uitgesplitst naar de volgende categorieën: dataverbruik binnen de EU dataverbruik buiten de EU bellen binnen Nederland bellen binnen de EU bellen en gebeld worden buiten de EU bellen vanuit Nederland naar landen buiten de EU."	dataverbruik binnen de EU = 34,610,349 Megabytes dataverbruik buiten de EU = 1 823.45 Megabytes bellen binnen Nederland = 122 219 gesprekken 773 092 minuten bellen binnen de EU = Deze informatie wordt zo spoedig mogelijk opgeleverd. bellen en gebeld worden buiten de EU = Deze informatie wordt zo spoedig mogelijk opgeleverd. bellen vanuit Nederland naar landen buiten de EU = 4 327 gesprekken 50851 minuten
Bijlage 4 - Programma van 202 Eisen v1.0.xlsx Eis 6	"In deze wordt gesteld dat de kantoorlocaties worden ontsloten met 'het datacenter dat in kader van een andere Europese aanbesteding voor ICT-diensten wordt geselecteerd.' Vraag 1: Wat is de huidige status van deze ICT-diensten aanbesteding? Vraag 2: Wanneer is duidelijk welk datacenter dit is? Vraag 3: Indien niet duidelijk is voor NV12 antwoorden gegeven worden wel datacenter en adres dit betreft, mag inschrijver er dan van uitgaan dat de datacenter verbinding niet geprijsd hoeft te worden in de offerte en na gunning alsnog als meerprijs wordt ingekocht? Vraag 4: Of prefereert Aanbestedende Dienst een quote van een stuksprijs voor een verbinding op basis van de aanname dat het betreffende data center zich in NL bevindt en een ONNET locatie voor inschrijver betreft? En indien dat niet het geval is er alsnog een verbinding tegen meerprijs ingekocht wordt door Aanbestedende Diens? Vraag 5: Aanbestedende Diens benoemt internet connectiviteit en azure connectiviteit. Deze staan nergens nader benoemd qua benodigde capaciteit / service levels en ook niet opgenomen in het prijzenblad. Kunt u deze aan het prijzenblad toevoegen?"	Vraag 1: Voorlopige gunning is eind januari 2026. Vraag 2: Waarschijnlijk april 2026. vraag 3: Niet akkoord. Vraag 4 Akkoord. Vraag 5: Zie Inschrijfbijlet, regel 34 voor de internetverbinding naar het Datacentre. Momenteel 500 Mb/500 Mb. Het prijzenblad wordt aangepast met Azureconnectiviteit. (afhankelijk van de aanbesteding ICT Diensten wordt dit wel/niet aangeboden).
Bijlage 4 - Programma van 203 Eisen v1.0.xlsx Eis 30	Het is voor opdrachtnemer mogelijk om deze blokkeringen te realiseren. Voor roaming buiten de EU, dus in de rest van de wereld, geldt wel dat naast spraak ook het data wordt geblokkeerd. Dit is zo ingeregeld om hoge kosten en dus een bill shock te voorkomen. Wij nemen aan dat dit voor opdrachtgever geen probleem is?	Geen probleem. Akkoord.
Bijlage 4 - Programma van 204 Eisen v1.0.xlsx Eis 112	In eis 112 wordt gesproken over transitiekosten. De transitiekosten zouden volgens de tekst de kosten zijn zoals aangegeven in het inschrijfbijlet onder "transitiekosten". In het inschrijfbijlet staan echter geen regels die verwijzen naar transitiekosten. Wel worden implementatiekosten genoemd. Is het correct dat er in eis 112 met "transitiekosten" eigenlijk "implementatiekosten" worden bedoeld?	Dat is correct. De jaarlijkse externe toetsing neemt als doel om onafhankelijk te verifiëren of de netwerk- en telefonie-omgeving voldoet aan de overeengekomen beveiligings-, beschikbaarheids- en kwaliteitsvereisten zoals vastgelegd in het PvE en de overeenkomst. De scope betreft uitsluitend de onderdelen van de dienstverlening die onder verantwoordelijkheid van Inschrijver
Bijlage 4 - Programma van 205 Eisen v1.0.xlsx Eis 44	"U geeft hierin aan dat opdrachtgever het recht heeft om maximaal één per jaar een onafhankelijke externe partij opdracht te geven om de inrichting van de netwerk- en telefonie omgeving te toetsen. Kunt u verduidelijken wat de scope van de jaarlijkse externe toetsing is en bevestigen dat zowel de kosten als eventuele opvolging van bevindingen niet automatisch voor rekening van Opdrachtnemer komen?"	
Bijlage 4 - Programma van Eisen v1.0.xlsx Eis 67 en 206 68	Klantspecifieke wijzigingen worden altijd in overleg met Opdrachtgever gepland. Regulier onderhoud wordt gemeld via het klantenportaal van Opdrachtnemer en wordt in de regel uitgevoerd tussen 00:00 en 06:00 uur zonder vooraf overleg met Opdrachtgever en zonder een akkoord van Opdrachtgever te vragen. Het is ook niet redelijk (proportioneel) dit van aanbieders te verwachten, want hierdoor kan het onderhoud (onnodig) lang op zich laten wachten, zeker in het geval van een spoedonderhoud. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord en zo nee waarom niet?	Akkoord.
Bijlage 4 - Programma van 207 Eisen v1.0.xlsx Eis 54	Om incidenten snel en efficiënt op te lossen, bepaald inschrijver de prioriteit op basis van impact voor de klant en op het netwerk. Indien de Opdrachtgever van mening is dat een prioriteit verhoogd moet worden, kan dit altijd met de eerstelijns supportdesk overlegd worden. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Akkoord.
Bijlage 4 - Programma van 208 Eisen v1.0.xlsx Eis 50	De kantoortijden voor het stellen van service vragen van Opdrachtnemer zijn van 08:00 tot 18:00 (PvE Begrippen Kantoortijden). Incidenten kunnen 24/7 gemeld worden, kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Akkoord.
Bijlage 4 - Programma van 209 Eisen v1.0.xlsx Eis 27	"Het (de)activeren van simkaarten kan 24/7 per direct worden uitgevoerd via het webportaal en daarnaast per direct telefonisch op werkdagen tussen 08:00 en 18:00 uur. Verzoeken per e-mail worden niet realtime verwerkt, aangezien deze handmatig worden opgepakt en inhoudelijk beoordeeld. Hierdoor is een SLA van 2 uur voor e-mailverzoeken niet haalbaar; de minimale doorlooptijd bedraagt vier kantooruren. Kan opdrachtgever bevestigen dat voor e-mailverzoeken een doorlooptijd van vier kantooruren wordt geaccepteerd, waarbij voor urgente (de)activeringen gebruik wordt gemaakt van het webportaal of telefonische melding?"	Akkoord.
Bijlage 6 - Inschrijfbijlet (prijlsblad) v1.0.xlsx Waste- en mobiele telefonie 210	In het Programma van Eisen wordt aangegeven dat de vergadertoestellen worden uitgefaseerd, terwijl in het prijzenblad wel 20 vergadertoestellen worden uitgevraagd. Kunt u aangeven welk uitgangspunt leidend is en wat Inschrijver in dit kader dient aan te bieden?	Nidos is bezig met een uitfaseringstraject om deze toestellen uit te faseren. In het begin van de contract dienen deze wel door opdrachtnemer in beheer genomen te worden. U geeft hier een prijs voor af. Gedurende de looptijd van de overeenkomst worden deze vergadertoestellen in gezamenlijkheid met de opdrachtnemer uitgefaseerd.

Bijlage 6 - Inschrijfbijlet (prijsblad) 211 v1.0.xlsx	Netwerkbeheer	"In de huidige situatie wordt gebruik gemaakt van 28+77 access points, in het PVE worden 120 genoemd maar het prijzenblad bevat er slechts 20. Welk aantal is correct? In de huidige situatie wordt gesproken over onbekend aantal huawei routers en 22 cisco routers, het prijzenblad bevat er 160. Welk aantal is correct? De PVE benoemt 1600 mobiele telefoons (huidig) , het prijzenblad benoemt gebruik van 1250 mobiele telefoons en 1.440 spraak/data abonnementen en 1.166 data-only abonnementen. Dat lijkt niet allemaal te matchen. welk aantal is correct? "	De correcte aantallen accesspoints en routers staan in het Inschrijfbijlet versie 1.1. In het PVE versie 1.1 is het aantal mobiele telefoons aangepast naar 1250 (momentopname)
Bijlage 4 - Programma van Eisen v1.0.xlsx	Info Vaste 212 telefonie	Indien een Inschrijver aanbiedt met Microsoft Teams Direct Routing, kunt u aangeven welke partij verantwoordelijk is voor het leveren van de benodigde Microsoft Teams Phone- en/of E5-licenties? Tevens vernemen wij graag of Opdrachtgever reeds gebruikmaakt van Microsoft Teams en, indien ja, of Inschrijver binnen deze bestaande tenant de Teams Phone-functionaliteit kan inrichten.	Nidos schaft de benodigde licenties aan. Nidos gebruikt nu teams voor video conferencing. De evt. inrichting van Teams phone functionaliteit zal door de nieuwe ICT-diensten leverancier worden uitgevoerd.
Bijlage 4 - Programma van Eisen v1.0.xlsx	Eis 96	De Inschrijver gaat ervan uit dat een "must-do" maatregel, zoals bedoeld in het kader van een audit, betrekking heeft op bevindingen waarbij sprake is van non-compliance met relevante wet- en regelgeving, contractuele verplichtingen of vastgestelde beveiligings- en kwaliteitseisen. Kunt u bevestigen dat deze interpretatie juist is?	Dat is juist.
Bijlage 4 - Programma van Eisen v1.0.xlsx	Eis 118	"De opgenomen eis met betrekking tot de vaste-telefonielicenties raakt een essentieel onderdeel van de prijs- en risicostructuur van de inschrijving. De levering van deze licenties vormt een integraal en onlosmakelijk onderdeel van de businesscase van Inschrijver en is bepalend voor zowel de prijsstelling als de afdekking van de bij Opdrachtnemer belegde risico's. Indien Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om na gunning het licentiedeel geheel of gedeeltelijk te laten vervallen, leidt dit tot een wezenlijke wijziging van de contractuele balans en tot een situatie waarin de economische haalbaarheid van de overeenkomst voor Inschrijver niet langer is gewaarborgd. Dit staat op gespannen voet met de beginselen van proportionaliteit en transparantie, nu Inschrijvers hun aanbieding niet op een stabiel en voorspelbaar afnamevolume kunnen baseren. Wij verzoeken Opdrachtgever derhalve deze eis te heroverwegen dan wel zodanig te verduidelijken dat de afname van vaste-telefonielicenties gedurende de looptijd contractueel wordt geborgd, of dat een passende compensatie- of herprijsmechaniek wordt opgenomen."	Nidos heeft begrip voor uw situatie. Alle licenties die benodigd zijn voor de te leveren dienstverlening (als bv. Vaste telefonie) worden door opdrachtnemer geleverd met uitzondering Teams (E5).
Bijlage 4 - Programma van Eisen v1.0.xlsx	Eis 24	"Om tot een transparante en onderling vergelijkbare aanbieding te kunnen komen, is het noodzakelijk dat Opdrachtgever concreet belverkeer uitvraagt. Het belverkeer is direct kostenbepalend. Zonder deze specificatie ontstaat een ongelijk speelveld, aangezien de zittende leverancier beschikt over historische gebruiksgegevens uit voorgaande jaren die voor overige Inschrijvers niet beschikbaar zijn. Wij verzoeken Opdrachtgever daarom om het belverkeer te specificeren voor de volgende bestemmingen: lokaal, nationaal, internationaal, mobiel, servicenummers en 0900-verkeer. Per bestemming ontvangen wij graag het aantal oproepen en het aantal belminuten. De opgave dient bij voorkeur betrekking te hebben op een periode van minimaal zes maanden, dan wel in ieder geval op een representatieve periode waarin geen grote vakantieperiodes zijn opgenomen."	Zie 201
Bijlage 4 - Programma van Eisen v1.0.xlsx	Info Vaste 216 telefonie	Dienen de 088 nummers gedurende een bepaalde periode te worden doorgeschakeld naar de 06 nummers van de hulpverleners? Dit verhoogt de beschikbaarheid van de hulpverleners. Indien ja, kunt u aangeven voor welke periode deze doorschakeling gewenst is?	Afhankelijk van de aangeboden oplossing is dit wel of niet van toepassing.
Bijlage 11 - Volmacht tekeningsbevoegdheid v1.0.docx	217	De inschrijver beschikt reeds over een eigen, rechtsgeldige en correct opgestelde Volmacht (Power of Attorney, PoA) die voldoet aan de vereisten voor het uitvoeren van de relevante handelingen. Kan de opdrachtgever formeel verklaren dat deze bestaande volmacht wordt geaccepteerd voor deze aanbesteding? Hiermee wordt bevestigd dat de tekeningsbevoegdheid die via de bij deze aanbesteding toegevoegde volmacht zou worden geregeld, niet van toepassing is op de inschrijver. De inschrijver wenst hiermee duidelijkheid te krijgen over de geldigheid en acceptatie van de eigen volmacht binnen het kader van deze aanbestedingsprocedure.	rechtsgeldig is en de daarin verleende bevoegdheden de in het kader van deze aanbesteding vereiste handelingen dekken. In de aanbestedingsleidraad is opgenomen dat een Volmacht tekeningsbevoegdheid dient te worden overgelegd indien van toepassing. De geldigheid en reikwijdte van een overgelegde volmacht, waaronder een eigen volmacht van inschrijver, worden beoordeeld in het kader van de verificatiefase na de voorgenomen
Bijlage 7 - Referentieformulier v1.0.docx	Punt 2	In het referentieformulier wordt gevraagd naar de omzet van het project. De inschrijver merkt op dat deze informatie als bedrijfsgevoelig wordt aangemerkt en om privacy- en concurrentieredenen niet gedeeld kan worden. Het delen van omzetgegevens kan impact hebben op de positie van de inschrijver binnen de markt. Wij verzoeken u daarom om deze vraag uit het referentiedocument te verwijderen en het document hierop aan te passen. Zo blijft het referentieproces toegankelijk zonder dat gevoelige bedrijfsinformatie openbaar hoeft te worden gemaakt.	Akkoord. Uiteraard moet inschrijver aantonen dat hij voldoet aan de gestelde referentievoorwaarden uit de aanbestedingsleidraad.
Bijlage 4 - Programma van Eisen v1.0.xlsx	Eis 28	In deze eis verzoekt u om onbeperkte datagebruik. Opdrachtnemer acht het van belang te benadrukken dat dit niet gangbaar is binnen de markt. Het gemiddelde dataverbruik in de markt bedraagt circa 2 GB per gebruiker. Door onbeperkte data te verlangen, bestaat het risico dat de maandelijkse kosten aanzienlijk hoger uitvallen dan wanneer wordt uitgegaan van het feitelijke verbruik. Kunt u aangeven wat het huidige gemiddelde dataverbruik per gebruiker bedraagt?	Q4 2025 (over 3 maanden) is het gemiddelde 5,643 MB, dit zou uitkomen op 1,881MB.
Bijlage 4 - Programma van Eisen v1.0.xlsx	Eis 26	In deze eis wordt aangegeven dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het op voorraad houden van een nader te bepalen aantal niet geactiveerde simkaarten. Bedoelt u dat de opdrachtnemer deze niet geactiveerde simkaarten op de eigen locatie op voorraad moet houden, of ergens anders? Kunt u verduidelijken waar deze voorraad precies bijgehouden moet worden?	Op lokatie bij Nidos. Het gewenste aantal wordt afgestemd met Opdrachtnemer.

Bijlage 4 - Programma van 221 Eisen v1.0.xlsxEis 111	In deze eis geeft u aan dat de in het prijzenblad vermelde aantallen een zo goed mogelijke inschatting vormen. De definitieve aantallen worden na gunning vastgesteld. Opdrachtnemer stelt voor om een marge van 5% vast te leggen voor afwijkingen ten opzichte van deze aantallen. Kunt u hiermee instemmen?	Niet akkoord. Dit is voor Nidos niet in te schatten. Nidos is afhankelijk van o.a. politieke keuzes vanuit de overheid als ook de instroom van vluchtelingenkinderen. Deze is op voorhand niet te voorspellen. 5 a 15% per jaar betreft een reële inschatting. Nidos behoudt zich deze mogelijkheid voor.
Bijlage 4 - Programma van 222 Eisen v1.0.xlsxEis 12	"In deze eis stelt u dat het mogelijke dient te zijn om tijdens de overeenkomst verbindingen te beëindigen of te verhuizen, bijvoorbeeld ten gevolge van verhuisbewegingen. Opdrachtnemer stelt voor om hieraan een maximum van 5% per jaar te koppelen ten opzichte van het totaal aantal actieve verbindingen aan het begin van dat jaar. Dit waarborgt voor opdrachtnemer een gezonde business case, terwijl flexibiliteit voor opdrachtgever behouden blijft. Gaat u hiermee akkoord?"	Niet akkoord. Dit is voor Nidos niet in te schatten. Nidos is afhankelijk van o.a. politieke keuzes vanuit de overheid als ook de instroom van vluchtelingenkinderen. Deze is op voorhand niet te voorspellen. 5 a 15% per jaar betreft een reële inschatting. Nidos behoudt zich deze mogelijkheid voor.
Aanbestedingsleidraad - Netwerk en Telefoonie - Stichting Nidos - 223 v1.0.pdfEis 3.1 en 5.3.2	Om een goed onderbouwde inschrijving te kunnen doen, verzoekt Inschrijver u het maximum aantal pagina's voor alle kwalitatieve documenten transitieplan en dienstverlening te verruimen naar 10 pagina's. De extra ruimte stelt ons in staat om inhoud, aanpak en toegevoegde waarde duidelijker toe te lichten, wat bijdraagt aan een beter onderbouwde en vergelijkbare beoordeling. Is Opdrachtgever bereid hiermee akkoord te gaan?	Ready to send Zie antwoord op vraag 28.
Bijlage 4 - Programma van 224 Eisen v1.0.xlsxEis 96	De Inschrijver staat niet negatief tegenover het recht op audit. Wij verzoeken echter om in de overeenkomst expliciet vast te leggen dat een audit door een derde partij uitsluitend plaatsvindt wanneer er een concrete aanleiding is, zoals een vastgesteld incident, een gegrond vermoeden van non-compliance of een overeengekomen periodieke controle. Dit voorkomt dat audits zonder duidelijke reden plaatsvinden. Kan de aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?	Akkoord.
Bijlage 4 - Programma van 225 Eisen v1.0.xlsxEis 95	De inschrijver is gecertificeerd voor ISO 27001 (informatiebeveiliging) en ISO 9001 (kwaliteitsmanagement). Op basis van deze normen voert de inschrijver jaarlijks interne en externe audits uit. De resultaten van deze audits bevatten bedrijfsgevoelige informatie, zoals interne processen, risicoanalyses en verbeterpunten. Het delen van deze gegevens met derden is volgens de certificeringsrichtlijnen en het interne beleid niet toegestaan, om veiligheid en vertrouwelijkheid te waarborgen. De inschrijver verzoekt daarom de eis aan te passen zodat deze informatie niet besproken of gedeeld hoeft te worden.	Akkoord, met uitzondering van technische criticals and high incidenten. Deze gegevens worden op vertrouwelijke basis besproken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Bijlage 4 - Programma van 226 Eisen v1.0.xlsxEis 94	De inschrijver is gecertificeerd voor ISO 27001. Op basis van deze normen voert de inschrijver jaarlijks interne audits uit. De resultaten van deze audits bevatten bedrijfsgevoelige informatie, zoals interne processen, risicoanalyses en verbeterpunten. Het delen van deze gegevens met derden is volgens de certificeringsrichtlijnen en het interne beleid niet toegestaan, om veiligheid en vertrouwelijkheid te waarborgen. De inschrijver verzoekt daarom de eis aan te passen zodat deze informatie niet besproken of gedeeld hoeft te worden.	Akkoord, met uitzondering van technische criticals and high incidenten. Deze gegevens worden op vertrouwelijke basis besproken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Aanbestedingsleidraad - 2.2 Scope van de 227 opdracht.	Bij punt 2.2 van de scope in de aanbestedingsleidraad benoemt u; Het leveren van mobiele abonnementen inclusief ondersteuning bieden bij het op- en afschalen van het aantal abonnementen. Kunt u dit punt nader toelichten?	Nidos wenst een P*Q model waarbij op- en afschalen onbeperkt mogelijk is. Nidos kent een onzeker aantal werknemers vanwege de onzekerheid in vluchtelingenaantallen die naar Nederland komen en de financiering die de overheid voor Nidos beschikbaar stelt. Binnen deze onzekerheid wordt van opdrachtnemer verwacht zo flexibel mogelijk mee op- en af te schalen.
Bijlage 6 - Prijzenblad - tabblad vaste en mobiele 228 telefonie	Wat zijn de eisen waar de gevraagde vaste toestellen en de vergadertoestellen aan moeten voldoen?	Afhankelijk van de oplossing die opdrachtnemer aanbiedt. De toestellen dienen voldoende beveiligd te zijn. Bestaande vaste toestellen moeten hergebruikt kunnen worden. Nieuwe levering van toestellen is niet per definitie vereist, zolang de bestaande toestellen functioneel bruikbaar zijn binnen de nieuwe telefoniedienst. Vergadertoestellen dienen duidelijk geluid te hebben en microfoons voor telefoon gesprekken met meerdere aanwezigen.
Bijlage 6 - Prijzenblad - tabblad vaste en mobiele 229 telefonie	In uw prijzenblad vraagt u voor 160 vaste toestellen en 20 vergadertoestellen. Kunt u aangeven over hoeveel locaties de 160 vaste toestellen en de 20 vergadertoestellen geïnstalleerd moeten worden?	Dit betreft in ieder geval de kantoren zoals op de website van Nidos te vinden (24 kantoorlocaties).
Bijlage 4 - Programma van 230 Eisen. Eis 28	In Eis 28 van PVE schrijft u dat Onbeperkt bellen, SMS-en en onbeperkte data in Nederland bij de aangeboden tarieven inbegrepen dient te zijn. Begrijpt inschrijver het goed dat deze eis voor onbeperkte data in Nederland ook voor de Data Only abonnementen is?	Ja.
231 Aanbestedingsleidraad	Ervaring leert dat User Adoption een belangrijk onderdeel is bij het implementeren van een nieuwe oplossing. Op dit moment wordt dit nergens genoemd. Wil Aanbestedende dienst overwegen om een adoptieplan op te nemen in haar subgunningscriteria en haar prijzenblad?	Nee, dit wordt geen onderdeel van de gunningscriteria.
Appendix A - tabblad 232 Vaste Telefoonie	In het tabblad vaste telefonie beschrijft u het aantal nummerblokken, huntgroepen en het aantal ACD agenten. Kunt u deze toevoegen in het prijzenblad?	Akkoord.
Bijlage 4 - Programma van 233 Eisen	Kunt u informatie delen over de hoeveelheid mobiele data aanbestedende dienst gebruikt maakt per maand met haar mobiele abonnementen?	Zie ref. nr. 201
Bijlage 4 - Programma van 234 Eisen	Aanbestedende dienst beschrijft in eis 18 en eis 19 een vast-mobiel koppeling. Omdat u wenst dat uw medewerkers ook met hun mobiel toestel deel kunnen nemen aan huntgroepen en callcenter groepen. Is de aanname correct dat u een koppeling met vaste telefonie wenst op de mobiele nummers? Zo ja, kun u dit opnemen in het prijzenblad samen met de aantal gebruikers welke hier gebruik van zullen maken?	De aanname van een koppeling tussen vast en mobiel is correct.
Bijlage 4 - Programma van 235 Eisen	U beschrijft in de info dat de mijn gesprek app wordt uitgefaseerd en uw medewerkers via een 06 nummer bereikbaar worden. Daarna beschrijft u in Eis 18 én in Gunningcriteria 2 dat er beperkte callcenter functionaliteiten mogelijk zouden moeten zijn. Dit is namelijk niet mogelijk met enkel een mobiel abonnement. Kunt u nader toelichten hoe Aanbestedende dienst dit bedoelt?	Zie 234. De aanname van een koppeling tussen vast en mobiel is correct.
236 Bijlage 6 - Prijzenblad	U heeft een summier prijzenblad. Het is voor inschrijver onmogelijk om de eisen uit het PVE volledig te kunnen prijzen in het tabblad vaste en mobiele telefonie. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst het prijzenblad meer te specificeren met alle eisen of ruimte te geven om zelf aanvullingen op het prijzenblad te doen.	Het prijzenblad is aangepast op basis van deze NVI. Indien u hier nog aanvulling op wenst kunt u vragen stellen in de tweede nota van inlichtingen.

	Art. 48.2 Maatwerkprogrammatuur: specifiek ten behoeve van Opdrachtgever te ontwikkelen of ontwikkelde Programmatuur dan wel aanpassingen in Standaardprogrammatuur specifiek ten behoeve van Opdrachtgever.	
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 237 (ARBIT 2022) - 48.2	Vraag: Opdrachtnemer wenst definitie aan te passen naar: Maatwerkprogrammatuur: specifiek ten behoeve van Opdrachtgever te ontwikkelen of ontwikkelde Programmatuur dan wel aanpassingen in Standaardprogrammatuur specifiek ten behoeve van Opdrachtgever. Waarbij een nieuw en uniek product ontstaat. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?	Akkoord. Zie ook antwoord op vraag 24.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 238 (ARBIT 2022) - Escrow	Art. 47 Escrow: Vraag: Partijen zullen in Overleg treden indien Opdrachtgever dit wenst, omdat Escrow niet altijd een oplossing is voor de situatie. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?	Akkoord. Zie ook antwoord op vraag 24.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 239 (ARBIT 2022) - 43.3	Art. 43.3 Opdrachtgever mag kopieën van de Standaardprogrammatuur vervaardigen en in gebruik nemen zo vaak hij dat voor zijn bedrijfsvoering nodig oordeelt. Als hij daartoe overgaat en om die reden een additionele betaling aan Leverancier verschuldigd is, deelt hij dat Leverancier met bekwame spoed mee. Opdrachtgever verwijderd geen aanduidingen van eigendoms- en auteursrechten bij het veeelvoudigen van Standaardprogrammatuur. Vraag: opdrachtnemer wenst toe te voegen: "tenzij dit in strijd is met enige wet- en/of regelgeving." Het maken van kopieën is vaak toegestaan, maar installatie op meerdere machines is vaak niet toegestaan vandaar de toevoeging. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?	Akkoord.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 240 (ARBIT 2022)	Art. 43.1 Leverancier verleent aan Opdrachtgever met inachtneming van de Voorwaarden, een eeuwigdurend en onherroepelijk Gebruiksrecht op de Standaardprogrammatuur alsmede op Nieuwe versies indien Opdrachtgever is gerechtigd tot de ontvangst daarvan. Het Gebruiksrecht omvat geen overdracht door Leverancier aan Opdrachtgever van octrooi-, auteurs- of merkenrechten op de betreffende Standaardprogrammatuur. Vraag: opdrachtnemer wenst met inachtneming van de voorwaarden te veranderen in: "met in acht-neming van de voorwaarden van Leverancier" Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?	Zie antwoord op vraag 24.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 241 (ARBIT 2022) - 30.2	Art. 30.2 In geval van overmacht gaan partijen niet eerder tot ontbinding over dan na het verstrijken van een termijn van 15 Werkdagen na het intreden van de tekortkoming. Vraag: opdrachtnemer wenst de termijn van 15 dagen verlengd te zien naar 30 dagen. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?	Niet akkoord. Nidos ziet geen aanleiding om de opgenomen termijn van 15 Werkdagen te verlengen. Deze termijn wordt, gelet op de aard van de dienstverlening en het belang van continuïteit, als redelijk en proportioneel beschouwd. Het artikel biedt voldoende ruimte om de gevolgen van overmacht op te vangen, zonder dat onnodige onzekerheid ontstaat over het voortbestaan van de overeenkomst.
Bijlage 5 Conceptovereenkomst 242 21.3	Art. 21.3 "Onder overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, stakingen, ziekte van personeel, grondstoffentekort, transportproblemen, verlate aanlevering of ongeschiktheid van voor de uitvoering van de werkzaamheden benodigde goederen, liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen aan de zijde van Opdrachtnemer of tekortschieten van door haar ingeschakelde derden." Vraag: Door de huidige uitdagingen op de nationale- en internationale markt(en) als gevolg van (dreigende) conflicten en door macro-economische gebeurtenissen laat de markt zich lastig voorspellen. Als door een gebeurtenis die buiten de invloedssfeer van Contractant zich voordoet, tekort(en), flinke prijs wijzigingen, leveringen worden vertraagd en/of niet meer beschikbaar komen zullen Partijen zo snel mogelijk in gesprek treden om de gevolgen van zo'n gebeurtenis tot het minimum te beperken. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?	Zie antwoord op vraag 102
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 243 (ARBIT 2022) - 26.3	Art. 26.3 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 vier maal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. het aantal gebeurtenissen is beperkt tot vijf. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Vraag: opdrachtnemer wenst toe te voegen dat:" 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 vier maal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis tot een maximum van €1.250.000,- per gebeurtenis waarbij samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis, zulk met een maximum van €2.500.000,- per kalenderjaar, welke dan het laagste is. Geen van de Partijen is aansprakelijk voor indirecte- en gevolgschade zoals maar niet beperkt tot: • productie- en winstderving en omzetverlies • schade aan reputatie en goodwill • verlies van gegevens Kan OG hiermee akkoord gaan? Zo nee tot welke beperking van aansprakelijkheid kan zij wel mee akkoord gaan?	Zie antwoord op vraag 96, 10 en 12.

Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 244 (ARBIT 2022) - 26.1	Art. 26.1 Indien een partij tekortschiet in de nakoming van een overeengekomen verplichting, kan de andere partij haar in gebreke stellen waarbij de nalatige partij alsnog een redelijke termijn voor de nakoming wordt gegund. Blijft nakoming ook dan uit dan is de nalatige partij in verzuim. Ingebrekestelling is niet nodig wanneer voor de nakoming een Fatale termijn geldt of indien uit een mededeling dan wel de houding van de andere partij moet worden afgeleid dat deze in de nakoming van haar verplichting zal tekortschieten. De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden schade. Vraag: OG heeft het hier over schade. opdrachtnemer wenst haar schade echter te beperken tot directe schade en wenst Indirecte- en gevolgschade uit te sluiten. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?	Zie antwoord op vraag 10 en 12.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 245 (ARBIT 2022) - 15.5	Art. 15.5 In geval van: a overschrijding van een betalingstermijn door Opdrachtgever of b (gedeeltelijke) niet betaling door Opdrachtgever van een factuur omdat deze van mening is dat de factuur onjuist of de Prestatie ondeugdelijk is, heeft Wederpartij niet het recht om de werkzaamheden op te schorten of te beëindigen, Vraag: Opdrachtnemer wenst toe te voegen: “tenzij Opdrachtgever herhaaldelijk tekort schiet in de nakoming van haar verplichting(en).” Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?	Niet akkoord. Zie antwoord op vraag 90.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 246 (ARBIT 2022) - 15.2	Art. 15.3 Opdrachtgever kan een door Wederpartij toegezonden factuur door een door hem aan te wijzen accountant als bedoeld in artikel 2:393 lid 1 Burgerlijk Wetboek op inhoudelijke juistheid laten controleren. Wederpartij verleent deze accountant inzage in boeken en bescheiden en verstrekt hem alle gegevens en informatie die hij verlangt. De controle is vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de factuur is vereist. De accountant brengt zijn rapportage met bekwame spoed aan beide partijen uit. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factuur niet juist of onvolledig is, in welk geval de kosten van het accountantsonderzoek voor rekening van Wederpartij komen. Vraag: opdrachtnemer is een onderdeel van een beursgenoteerde onderneming en dient daardoor aan bepaalde wet- en regelgeving te voldoen. Iedere keuring, inspectie, controle en/of audit op terrein en/of in kantoren van inschrijver, kunnen pas plaats vinden na goedkeuring directie inschrijver. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?	Niet akkoord. Artikel 15.3 van de ARBIT blijft ongewijzigd van toepassing. Dit artikel voorziet in een beperkt en proportioneel accountantsonderzoek dat uitsluitend is gericht op het verifiëren van de juistheid en volledigheid van facturen en dat vertrouwelijk wordt uitgevoerd. Het recht van Opdrachtgever om een dergelijke controle te laten uitvoeren kan niet afhankelijk worden gesteld van voorafgaande goedkeuring door de directie van Opdrachtnemer.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 247 (ARBIT 2022) - 11.2	Art. 11.2 Opdrachtgever deelt binnen 30 dagen na Oplevering c.q. aflevering aan Wederpartij mee of hij de Prestatie accepteert. Hij kan dat doen door een expliciet daarvoor bedoelde mededeling of door toezending van het testverslag als bedoeld in artikel 59.3 indien de Maatwerkprogrammatuur daarin wordt goedgekeurd. Vraag: opdrachtnemer wenst de tijd van 30 dagen te verkorten naar “10 werkdagen”. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?	Niet akkoord. De termijn van 30 dagen wordt, gelet op de aard en omvang van de Prestatie, als redelijk beschouwd. Voor de onderhavige opdracht, die ziet op doorlopende dienstverlening op het gebied van netwerk en telefonie, worden operationele afspraken over dienstverlening en prestaties nader uitgewerkt in de SLA. Dit doet geen afbreuk aan de toepasselijkheid van artikel 11.2 voor zover sprake is van oplevering of acceptatie van onderdelen waarvoor dit artikel relevant is.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 248 (ARBIT 2022)	Art. 8.3 Bij verschil van mening tussen partijen over intellectuele eigendomsrechten op (delen van) een Prestatie wordt er, behoudens tegenbewijs, vanuit gegaan dat die rechten bij Opdrachtgever berusten. Opdrachtgever mag ongeacht de uitkomst van dat geschil voortgaan met het Overeengekomen gebruik. Vraag: opdrachtnemer wenst toe te voegen: “tegen de dan geldende voorwaarden” Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?	Zie antwoord op vraag 83.
Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 249 (ARBIT 2022)	Art. 8.1.b. Wederpartij of een derde in alle overige gevallen. Wederpartij verleent in dat geval aan Opdrachtgever een nader bij de Overeenkomst te bepalen niet exclusief recht tot gebruik van de Prestatie dat in ieder geval toereikend is voor nakoming van het in de Overeenkomst(en) bepaalde. Vraag: opdrachtnemer wenst aan dit artikel toe te voegen: “Voor welke partijen in overleg treden om de nadere bepalingen vast te leggen in een nadere overeenkomst.” Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?	Niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 82, waarin is toegelicht dat de wijze waarop wordt omgegaan met IE bij standaarddiensten reeds is uitgewerkt in artikel 14 van de conceptovereenkomst.

Bijlage 8 - Algemene Inkoopvoorwaarden 250 (ARBIT 2022)	Art. 7.2 Onverminderd het bepaalde in artikel 8 gaat de eigendom van (onderdelen van) de Prestatie bij Acceptatie over op Opdrachtgever. Vraag: Opdrachtnemer wenst dit aan te passen naar: "Onverminderd het bepaalde in artikel 8 gaat de eigendom van (onderdelen van) de Prestatie bij Acceptatie na volledige betaling over op Opdrachtgever." Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?	Akkoord. Gelet op de aard van de opdracht, die primair ziet op dienstverlening, kan Nidos instemmen met de voorgestelde verduidelijking dat de eigendom van (onderdelen van) de Prestatie bij Acceptatie na volledige betaling overgaat op Opdrachtgever voor zover sprake is van overdraagbare resultaten.
Bijlage 4 - Programma van 251 Eisen v1.0 - Eis 114	Eis 114: Reisuren mogen niet als werkuren worden meegenomen. Kan inschrijver wel een standaard voorrijtarief hanteren?	Niet akkoord.
Bijlage 4 - Programma van 252 Eisen v1.0	Eis 111: Er staat 30% bij nader te bepalen mijlpalen. Kan dit door de opdrachtgever gedetailleerd worden aangegeven zodat de uitgangspunten voor alle inschrijvers gelijk zijn?	Nidos behoudt graag de mogelijkheid om deze 30% nader te bepalen, in overleg met de opdrachtnemer uiteraard.
Bijlage 4 - Programma van 253 Eisen v1.0 - Eis 107	Eis 107: In deze eis is niet weergegeven hoe vaak de verschillende overleggen plaats zullen gaan vinden. In de concept overeenkomst staat operationeel 1 x per maand en tactisch 1 x per kwartaal. Is hiermee de frequentie toch bepaald?	Om zoveel mogelijk te kunnen profiteren van standaarddienstverlening vanuit de markt, worden in dit PvE zo weinig mogelijk service levels als eis geformuleerd. De door u aangeboden service levels dient u te vermelden bij de beantwoording van subgunningscriterium 2 in de Aanbestedingsleidraad. Dit geldt zowel voor service levels voor de diensten beschreven in dit hoofdstuk, als ook voor de beheerprocessen zoals beschreven onder het kopje 'Beheerprocessen'. De frequentie bij eis 107 betreft minimale vereisten.
Bijlage 4 - Programma van 254 Eisen v1.0	Eis 52: Hoe vaak per jaar zullen naar verwachting 3e partijen ingeschakeld dienen te worden?	Nidos heeft hier geen rapportage van, dan wel kan daar geen goede inschatting van maken. Dit is afhankelijk van de kwaliteit van dienstverlening door de Opdrachtnemer.
Bijlage 4 - Programma van 255 Eisen v1.0 - Eis 39	Eis 39: Dient de af te voeren apparatuur op een gecertificeerde wijze verschrot te worden?	Ja.
Aanbestedingsleidraad 256 2.2: scope	Inschrijver gaat er vanuit dat het aanmaken, wijzigen, muteren van de mobiele abonnementen door Nidos zelf wordt uitgevoerd via een te leveren webportaal. Is dit een correcte aanname?	Ja.
257 Eis 17	U beschrijft dat er een aantal Yealink toestellen worden gebruikt. Is het de bedoeling dat deze vervangen worden of mogen deze hergebruikt? Indien hergebruik aan de orde is wilt u dan de typenummers nader specificeren?	Opdrachtnemer kan hierin voorstellen wat noodzakelijk is.
258 Eis 21	Deze vraagt betreft het omzetten van 030 nummers welke omgezet moeten worden naar 088 nummers. Zijn deze 088 nummers reeds beschikbaar of worden deze aangevraagd? En worden deze door Stichting Nidos aangevraagd?	Nidos vraagt zelf de 088 nummers aan bij ACM. Er zijn nog 088 nummers beschikbaar.
259 Eis 26	Deze eis gaat over het op voorraad houden van niet geactiveerde SIM kaarten. We nemen aan dat deze SIM kaarten bij Stichting Nidos komen te liggen en dat we deze dan geregeld kunnen aanvullen. Is deze aanname juist?	Dat is juist.
Bijlage 9 Concept Wachtkamerovereenkomst 260 st, artikel 3.1	Inschrijver stelt voor om hier een maximale looptijd van 6 maanden op te nemen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Akkoord.
Bijlage 5 - Concept Overeenkomst v1.0 - Art 261 6.5 en 6.11	Art. 6.5 en 6.11. De tarieven kunnen vanaf 1 januari 2028 éénmaal per kalenderjaar worden geïndexeerd. De indexering is als volgt opgebouwd: a) de Diensten Prijsindex (DPI) (2021 = 100) voor uurtarieven (indien van toepassing); b) de Index 0830000 Telefoon diensten (2015 = 100) voor overige kosten." Opdrachtnemer stelt, vanwege de breedte van de dienstverlening voor om (in plaats van Telefonie diensten) de DPI index zelf of de DPI index "J - Informatie en Communicatie" te gebruiken, welke een betere afspiegeling geeft van de gevraagde diensten. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Niet akkoord, Nidos houdt vast aan de huidige index.

Aanbestedingsleidraad - Netwerk en Telefonie - Stichting Nidos - v1.0 - 262 Scope	Inschrijver is van mening dat de bestaande uitvraag een disproportioneel (kosten) voordeel geeft aan de drie mobiele operators (en de bestaande leverancier), waarmee de concurrentie zeer beperkt zal zijn. Kan aanbestedende dienst aangeven op welke wijze zij een gelijk speelveld en voldoende concurrentie borgt?	Nidos herkent zich niet in de stelling dat de scope van de opdracht een disproportioneel voordeel zou opleveren voor specifieke marktpartijen. De scope van de aanbesteding is functioneel en leveranciersneutraal omschreven en ziet op het leveren en beheren van netwerk- en telefoniediensten, ongeacht de wijze waarop een inschrijver deze diensten inricht of inkoopt. De gekozen scope sluit aan bij de behoefte van Nidos aan een integraal beheerde netwerk- en telefonieomgeving, waarbij continuïteit, beheersbaarheid en ondersteuning centraal staan. De aanbesteding staat open voor alle marktpartijen die in staat zijn om aan de gestelde eisen te voldoen, waaronder netwerk- en telecomdienstverleners, serviceproviders, resellers en systeemintegrators. Er is geen verplichting opgenomen om zelf eigenaar te zijn van infrastructuur of netwerken. Door de eisen te baseren op prestaties en dienstverlening, en niet op specifieke technologieën of leveranciers, borgt Nidos een gelijk speelveld en voldoende ruimte voor concurrentie.
Bijlage 6 - Inschrijfbijlet 263 (prijsblad) v1.0	Het totaal van 440 uur consultancy over de 120 maanden lijkt inschrijver laag, kan aanbestedende dienst bevestigen dat zij uit gaat van totaal 44 uur consultancy per jaar?	De 44 uur is een inschatting per jaar.
Bijlage 6 - Inschrijfbijlet 264 (prijsblad) v1.0	Het prijzenblad gaat voor het berekenen van de totale waarde uit van 120 maanden dienstverlening, waarbij partijen een contract aangaan voor de duur van 4 jaar. Inschrijver stelt dat 120 maanden een disproportioneel lange termijn is, waardoor de kosten van de implementatie en consultancy te weinig mee worden genomen. Kan aanbestedende dienst het prijzenblad aanpassen zodat de prijzen voor de doorlopende diensten voor vier jaar worden opgenomen? Dit in lijn met de duur van de overeenkomst?	Akkoord. Dit wordt aangepast naar de initiële looptijd.
Bijlage 5 - Concept Overeenkomst v1.0 - Art 265 19.4	Art 19.4. "- voor opdrachten waarvan de totale waarde meer is dan € 150.000,- maar kleiner dan of gelijk aan € 500.000,-: € 1.500.000,- per gebeurtenis en € 3.000.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is; - voor opdrachten waarvan de totale waarde meer is dan € 500.000,-: € 3.000.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is." Opdrachtnemer wenst dit deel van het artikel te vervangen door: " voor opdrachten waarvan de totale waarde meer is dan € 150.000,-: €1.250.000,- per gebeurtenis, zulk met een maximum van €2.500.000,- per kalenderjaar, welke dan het laagste is."	Niet akkoord. Artikel 19.4 van de conceptovereenkomst blijft ongewijzigd van toepassing. De daarin opgenomen aansprakelijkheidslimieten zijn gedifferentieerd naar de totale waarde van de opdracht en worden proportioneel geacht getet op de aard, omvang en risico's van de overeenkomst.
Bijlage 5 - Concept Overeenkomst v1.0 - Art 266 19.4	Art. 19.4 Tenzij anders overeengekomen, is de Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen tegenover de andere Partij aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden dan wel te lijden schade, met dien verstande dat de aansprakelijkheid als volgt beperkt is:"..." Vraag: opdrachtnemer wenst toe te voegen dat:"Geen van de Partijen is aansprakelijk voor indirecte- en gevolgschade zoals maar niet beperkt tot: • productie- en winstderving en omzetverlies • schade aan reputatie en goodwill • verlies van gegevens" Kan OG hiermee akkoord gaan? Zo nee tot welke beperking van aansprakelijkheid kan zij wel mee akkoord gaan?	Niet akkoord, Zie antwoord op vraag 24.
Bijlage 5 - Concept 267 Overeenkomst v1.0 - 14.1	Art. 14.1 Alle auteursrechten en databankenrechten die specifiek voortvloeien uit de in het kader van deze Overeenkomst door Opdrachtnemer verrichte Diensten en waarbij een nieuw uniek product is ontstaan, en die als Maatwerk zijn ontwikkeld voor Opdrachtgever, komen toe aan Opdrachtgever. Deze rechten worden op het moment van ontstaan door Opdrachtnemer overgedragen aan Opdrachtgever, welke overdracht Opdrachtgever reeds nu voor alsdan aanvaardt. Vraag Opdrachtnemer is van mening dat de overdracht van rechten gebeurt ingeval van documentatie, ontwerpen, tekeningen, berekeningen en of andere informatie vervaardigd door Opdrachtnemer in opdracht van Opdrachtgever plaats vindt na volledige betaling. Ingeval van het leveren, installeren, vervaardigen en/of programmeren van diensten en/of producten geldt er een overdracht indien er een nieuw uniek product ontstaat. Tevens is Opdrachtnemer dat Maatwerk gedefinieerd dient te worden, hierbij ons voorstel: Maatwerk is uitsluitend en alleen waarbij een nieuw uniek product ontstaat. Wijzigingen, aanpassingen, modificaties en/of anderszins verwerkingen van reeds bestaande materialen, apparatuur, software en/of andere zaken waar reeds rechten op berusten zullen niet worden gezien als het ontstaan van een nieuw uniek product. De rechten blijven dan bij diegene die de rechten bezit. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien Opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan kan zijn dit toelichten, wellicht met een voorbeeld ter illustratie?	Akkoord, Zie antwoord op vraag 24 en 250.
268	Hoe wordt Teams op dit moment binnen Nidos gebruikt?	Teams wordt gebruikt voor Video conferencing.
269	Zijn de gebruikers voorzien van de juiste endpoints mbt Teams telefonie?	Ja, alle medewerkers hebben een laptop.
270	Welke MS licenties worden op dit moment toegepast binnen Nidos?	Nidos gaat ervan uit dat het om Microsoft 365 gaat. E1, E3 + E5 Security, 1x Teams-room Pro etc.
271	Komen er nieuwe locaties bij? Kantoor en Woon?	Ja. Een inschatting van nieuwe en lokaties die gaan sluiten is echter op dit moment niet inzichtelijk.

272	Moet elke medewerker de mogelijkheid hebben om zich in een Call center te kunnen aanmelden?	Nee, dit is beperkt tot afdelingen.
273	Dient presence voor elke gebruiker inzichtelijk te zijn?	Ja afhankelijk van de oplossing.
274	Wil men fysieke toestellen behouden of behoort een softphone oplossing tot de mogelijkheid?	Ja, dit behoort tot de mogelijkheid.