

Vraagnummer	Onderwerp	Vraag	Antwoord																																																								
268	PvE Eis 7 TV Aanbieding	Kunt u bevestigen dat TV-dienstverlening niet geoffereerd hoeft te worden, maar pas na gunning wordt besproken?	TV maakt geen onderdeel uit van deze aanbesteding.																																																								
269	Prijzenblad	Als opdrachtgever een keuze maakt voor een leverancier/datacenter is het dan de bedoeling op die locatie dat de opdrachtnemer de internetverbinding levert?	Ja, dat is correct.																																																								
270	Prijzenblad	U geeft aan dat de minimale bandbreedte 1 Gbit/s is en dat het prijzenblad wordt aangepast. Vraag: Bevestigt u dat 1 Gbit/s de minimale harde ondergrens is?	Wij vermoeden dat u refereert naar de verbinding met betrekking tot het datacenter. Dat klopt, als het om de datacenter verbinding gaat. Voor overige verbindingen zal de bandbreedte moeten worden aangeboden als in het aangepaste prijzenblad is beschreven. Voor Regiokantoren wordt hier twee bandbreedtes uitgevraagd. Het aanbieden van lagere bandbreedtes is niet toegestaan. Zie hiervoor ook vraag 271.																																																								
271	prijzenblad	Het prijzenblad biedt volgens uw antwoord nog geen ruimte voor tarieven rondom op- en afschalen van verbindingen. Vraag: Kunt u aangeven waar deze tarieven moeten worden opgenomen in het aangepaste prijzenblad of wordt dit volledig open gelaten voor inschrijver?	Het prijzenblad wordt aangepast om hier momenteel afspraken over te maken. Nidos wil de mogelijkheid om voor regiokantoren de verbinding mogelijk te upgraden. Om deze reden worden er voor regiokantoren twee bandbreedtes uitgevraagd in het prijzenblad. U dient voor beide bandbreedtes een prijs op te geven. Van deze bandbreedtes wordt een gewogen prijs gemaakt. De doorrekening ziet u in het aangepaste prijzenblad. Nidos heeft gedurende de looptijd van de overeenkomst de mogelijkheid om deze beide bandbreedtes af te nemen tegen de door Opdrachtnemer geboden prijzen.																																																								
272	Bijlage 4 PvE Eis 69	"Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor patches, updates etc. gedurende de minimale looptijd van het contract" Diverse onderdelen van het netwerk zijn inmiddels out-of-sale en gaan out-of-support binnen de minimale looptijd. Staat opdrachtgever open om deze onderdelen in het netwerk direct te vervangen? Daarnaast zien we dat niet alle routers op de kantoorlocaties niet in eigenschap van Nidos zelf zijn. Kunt u aangeven wat hiermee moet gebeuren? Moeten deze ook meteen (of later) vervangen worden?	In het transitieplan worden afspraken gemaakt over de vervanging van netwerkonderdelen die out-of-support zijn. De routers die niet in eigendom zijn van Nidos worden door huidige leverancier ingekomen. Dat betekent dat die apparatuur vervangen dient te worden.																																																								
273	Nv1 117 en Eis 15	U schrijft in Nv1 Ref nr 117 dat opdrachtgever niet verantwoordelijk is voor de fysieke netwerkbekabeling op een locatie van Nidos. Daarmee komt de verantwoordelijkheid bij opdrachtnemer te liggen. Dat lijkt ons niet correct. Kunt u dit verduidelijken? Met name als het gebouwbekabeling betreft kunt u opdrachtnemer niet verantwoordelijk maken	Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de fysieke netwerkbekabeling op een locatie van Nidos (dit stond niet goed vermeld in Nv1).																																																								
274	Prijzenblad - Algemeen	Waar in het prijzenblad is ruimte voor 'Security en privacymanagement' en 'Governance and partnership' uit Bijlage 4?	Het prijzenblad wordt aangepast om inschrijvers de mogelijkheid te geven om zelf kostenposten toe te voegen aan het tabblad 'overig'. Dat hoeft niet. Inschrijver krijgt hierbij de mogelijkheid om alle kosten op te voeren die bij de door inschrijver aangeboden dienstverlening horen. Dit is een all-in aanbod voor de gehele aangeboden dienstverlening. Uit de door u beschreven kostenposten moet Nidos eenduidig vast kunnen stellen op welk aspect van uw dienstverlening deze kostenpost betrekking heeft.																																																								
275	Prijzenblad - Telefonie	Opdrachtnemer wil in het prijzenblad graag alle relevante telefonieplatform functionaliteiten opnemen, zodat per functionaliteit het gewenste aantal of de stuksprijs kan worden ingevuld en duidelijk zichtbaar is uit welke componenten de oplossing bestaat. Kan het prijzenblad hierop worden aangepast?	Zie antwoord op vraag 274.																																																								
276	Vaste telefonie - Algemeen	Over hoeveel receptiebedienposten en hoeveel receptiemedewerkers beschikt de opdrachtgever in de nieuwe situatie?	Het gaat om één receptiebedienpost waar 5 medewerkers bij aangesloten zijn en dit is gelijk aan de huidige situatie.																																																								
277	Nv1 - Antwoord 43	Wat is in de nieuwe situatie het aantal mobiele gebruikers dat: 1. uitsluitend een mobiele telefoon gebruikt, dus zonder telefonieplatformfunctionaliteit (alleen 06-in- en uitgaand verkeer), en 2. deel moet uitmaken van het telefonieplatform, bijvoorbeeld voor uitgaand bellen met een 088- of geografisch nummer, zichtbaarheid op de receptiebedienpost en/of ACD-functionaliteit?	Het totaal aantal spraak/data abonnementen is op dit moment circa 1440, waarvan er +/- 70 een telefonieplatformfunctionaliteit hebben (ACD, receptiebedienpost, huntgoepen).																																																								
278	Nv1 - Antwoord 117	Opdrachtnemer vermoedt dat in het antwoord niet Opdrachtnemer maar Opdrachtgever verantwoordelijk is voor bekabeling. Is dat correct?	Zie antwoord op vraag 273.																																																								
279	Nv1 - Antwoord 19	In antwoord 19 wordt aangegeven dat in het aangepaste prijzenblad "Bijlage 6 - Inschrijfbijlet (prijzblad) v1.1" het mogelijk is gemaakt om zelf kostenposten toe te voegen. Waar in het prijzenblad is hiervoor ruimte opgenomen?	Zie antwoord op vraag 274.																																																								
280	Nv1 - Antwoord 18	Antwoord 18: "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" Antwoord 202: -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). Vraag: In antwoord 18 geeft opdrachtnemer aan dat de bandbreedte voor de connectiviteit richting Internet en Azure minimaal 1 Gbit/s wordt. Kan opdrachtnemer, op basis van antwoord 202, er ook vanuit gaan dat de minimale bandbreedte op regel 34 in "Bijlage 6 - Inschrijfbijlet (prijzblad) v1.1" wordt aangepast naar 1 Gbit/s? in plaats van 500Mb/ 500Mb?	Ja, we gaan dit aanpassen in het prijsblad naar 1 Gbit/s.																																																								
281	Eis 46: De 2e lijns Service Desk registreert, behandelt en bewaakt de voortgang van vragen, aanvragen en problemen met betrekking tot de door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever geleverde diensten. Meldingen worden door de 1e lijns Service Desk aangemaakt in het TopDesk systeem van Opdrachtgever. Communicatie en voortgang van afhandeling van de meldingen dient in ditzelfde TopDesk systeem vastgelegd te worden, zodat Opdrachtgever te allen tijde over een compleet en actueel overzicht beschikt. Als dit laatste niet mogelijk is dient u een koppeling tussen uw ITSM pakket en dat van Opdrachtgever te realiseren. De Opdrachtnemer gaat niet werken in het TopDesksysteem van Opdrachtgever. In eis 46 wordt gesproken van een koppeling. Voor de dimensionering van deze koppeling zijn de gevraagde gegevens benodigd. 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.	<table><tr><th>Categorie</th><th>Subcategorie</th><th>Meldingen</th></tr><tr><td>ICT - Infrastructuur</td><td>Dataverbindingen</td><td>14</td></tr><tr><td>ICT - Infrastructuur</td><td>Infrastructuur_divers</td><td>25</td></tr><tr><td>ICT - Infrastructuur</td><td>Telefonie</td><td>12</td></tr><tr><td>ICT - Infrastructuur</td><td>WiFi-connectie</td><td>49</td></tr><tr><td>ICT - Mobiele Telefonie</td><td>Defect eigen schuld</td><td>1</td></tr><tr><td>ICT - Mobiele Telefonie</td><td>Defect toestel</td><td>7</td></tr><tr><td>ICT - Mobiele Telefonie</td><td>MijnGesprek (app KPN)</td><td>52</td></tr><tr><td>ICT - Mobiele Telefonie</td><td>Mobiel_divers</td><td>278</td></tr><tr><td>ICT - Mobiele Telefonie</td><td>SIM-kaart Data</td><td>111</td></tr><tr><td>ICT - Mobiele Telefonie</td><td>SIM-kaart Mobiel</td><td>7</td></tr><tr><td>ICT - Mobiele Telefonie</td><td>Vermissing</td><td>1</td></tr><tr><td>ICT - Mobiele Telefonie</td><td>Vervangend toestel</td><td>6</td></tr><tr><td>ICT - Mobiele Telefonie</td><td>Onbekend</td><td>2</td></tr><tr><td>ICT - Telefonie</td><td>Call Flow</td><td>284</td></tr><tr><td>ICT - Telefonie</td><td>Groepaanpassing</td><td>1</td></tr><tr><td>ICT - Telefonie</td><td>Inloggen toestel</td><td>6</td></tr><tr><td>ICT - Telefonie</td><td>Nummeraanpassing</td><td>2</td></tr><tr><td>ICT - Telefonie</td><td>Telefonie_divers</td><td>101</td></tr></table>	Categorie	Subcategorie	Meldingen	ICT - Infrastructuur	Dataverbindingen	14	ICT - Infrastructuur	Infrastructuur_divers	25	ICT - Infrastructuur	Telefonie	12	ICT - Infrastructuur	WiFi-connectie	49	ICT - Mobiele Telefonie	Defect eigen schuld	1	ICT - Mobiele Telefonie	Defect toestel	7	ICT - Mobiele Telefonie	MijnGesprek (app KPN)	52	ICT - Mobiele Telefonie	Mobiel_divers	278	ICT - Mobiele Telefonie	SIM-kaart Data	111	ICT - Mobiele Telefonie	SIM-kaart Mobiel	7	ICT - Mobiele Telefonie	Vermissing	1	ICT - Mobiele Telefonie	Vervangend toestel	6	ICT - Mobiele Telefonie	Onbekend	2	ICT - Telefonie	Call Flow	284	ICT - Telefonie	Groepaanpassing	1	ICT - Telefonie	Inloggen toestel	6	ICT - Telefonie	Nummeraanpassing	2	ICT - Telefonie	Telefonie_divers	101
Categorie	Subcategorie	Meldingen																																																									
ICT - Infrastructuur	Dataverbindingen	14																																																									
ICT - Infrastructuur	Infrastructuur_divers	25																																																									
ICT - Infrastructuur	Telefonie	12																																																									
ICT - Infrastructuur	WiFi-connectie	49																																																									
ICT - Mobiele Telefonie	Defect eigen schuld	1																																																									
ICT - Mobiele Telefonie	Defect toestel	7																																																									
ICT - Mobiele Telefonie	MijnGesprek (app KPN)	52																																																									
ICT - Mobiele Telefonie	Mobiel_divers	278																																																									
ICT - Mobiele Telefonie	SIM-kaart Data	111																																																									
ICT - Mobiele Telefonie	SIM-kaart Mobiel	7																																																									
ICT - Mobiele Telefonie	Vermissing	1																																																									
ICT - Mobiele Telefonie	Vervangend toestel	6																																																									
ICT - Mobiele Telefonie	Onbekend	2																																																									
ICT - Telefonie	Call Flow	284																																																									
ICT - Telefonie	Groepaanpassing	1																																																									
ICT - Telefonie	Inloggen toestel	6																																																									
ICT - Telefonie	Nummeraanpassing	2																																																									
ICT - Telefonie	Telefonie_divers	101																																																									
282	Nv1 - Antwoord 264	In "Bijlage 6 - Inschrijfbijlet (prijzblad) v1.1" is de looptijd aangepast naar de initiële looptijd van 48 maanden. Echter in cel J8 van tabblad "Netwerkverbindingen" staat nog 120 maanden. Kan dit ook worden aangepast naar 48 maanden om onduidelijkheden te voorkomen?	Ja. Dit wordt aangepast.																																																								

	Uw antwoord op vraag 20 bevestigd niet. U stelt: 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. Dit is juridisch een kwetsbare stelling. Bij mobiele telefonie gaat het om het continu beschikbaar stellen van netwerktoegang en het overbrengen van signalen ("openbare elektronische communicatiedienst"). Dit is gestandaardiseerde dienstverlening, geen op de persoon/toegevoegd waarde gerichte "werkzaamheden" zoals bedoeld in titel 7.7 BW (opdracht). Deze dienst valt onder de werking van een lex specialis, te weten de TW. De TW kent specifieke regelingen ten aanzien van opzegging etc. Het is juist de aard van deze diensten, niet bestaande uit werkzaamheden, die aanmerkelijke algemene investeringen noodzakelijk maken, die maakt dat een redelijke regeling voor voortijdige beëindiging noodzakelijk is. Het afrekenen tot het einde van de opzegtermijn is gewooneweg niet kostendekkend aangezien de daadwerkelijke kosten voor de dienst veelal gedragen moeten worden door alle gebruikers. Dergelijke standaarddiensten kennen een laag niveau van marginale meerkosten per gebruiker. Partijen kunnen dergelijke diensten (slechts) onderhouden door hun klanten daadwerkelijk aan hun verplichtingen, inclusief de looptijd, te kunnen houden. Het is ook daarom dat de TW een regeling als bedoeld in artikel 7.2ab TW kent; hier staat een duidelijke regeling ten aanzien van looptijden etc. Staat u alsnog open voor het voorstel zoals gedaan?	Niet akkoord. Nidos ziet geen aanleiding om artikel 21 lid 6 van de conceptovereenkomst aan te passen. Het betreft hier een overeenkomst tussen partijen, waarbij contractsvrijheid uitgangspunt is. Het in artikel 21 lid 6 opgenomen opzeggingsrecht is gemotiveerd vanuit de behoefte van Nidos om in uitzonderlijke omstandigheden de overeenkomst te kunnen beëindigen, bijvoorbeeld bij wijzigingen in taken, beleid of beschikbare middelen. Daarbij is voorzien in een redelijke afwikkeling van reeds verrichte werkzaamheden, in redelijkheid gemaakte kosten en reeds aangegane verplichtingen. De door inschrijver aangehaalde regelgeving inzake elektronische communicatiediensten ziet primair op de verhouding tussen aanbieder en consumenten dan wel kleine zakelijke eindgebruikers. Gelet op de aard en omvang van deze opdracht en de positie van Nidos als professionele opdrachtgever, is van een (analoge) toepassing in deze contractuele verhouding geen sprake.
Nvl 1 - Antwoord 20	Uw antwoord op vraag 10 bevestigd niet, al ware het op juridisch principiële gronden. Aanbieder wenst een duidelijk, niet open, regeling overeen te komen, zodat beide partijen duidelijk weten waar zij aan toe zijn. U miskent de aard van de wettelijke regeling ten aanzien van aansprakelijkheid en schadevergoeding. Het betreft regelend recht; het staat partijen dus vrij om van de wettelijke regeling af te wijken, hetgeen dan ook in professionele relaties bijkans standaard is. Het op zich juist dat de wet geen onderscheid maakt tussen wat in de volksmond directe en indirecte schade heet (dat komt meer uit de verzekeringspraktijk), maar dat maakt nog niet dat partijen onderling kunnen overeenkomen welke soorten schade tussen partijen voor vergoeding in aanmerking zouden komen, juist om te voorkomen dat er onzekerheid of onvoorzienbaarheid in de risico's zouden bestaan die partijen over en weer zouden willen dragen. In diverse standaardclausules worden de schadessoorten limitatief opgenoemd. Dit is zekerheid bieden. Nu kennelijk diverse gegadigden u verzocht hebben om een alternatieve tekst te accepteren, is dat kennelijk een breed gedragen wens in deze markt. Het zou derhalve passend zijn als de aanbestedende dienst haar reactie heroverweegt en ingaat op de verzoeken van de vragenstellers. U kunt uitsloeg instemmen met eerder gedane voorstellen?	Niet akkoord. Nidos onderkent dat het partijen in beginsel vrijstaat om van regelend recht af te wijken. Dat betekent echter niet dat Nidos gehouden is een verdergaande beperking van aansprakelijkheid overeen te komen. Artikel 19 van de conceptovereenkomst bevat reeds een duidelijke en gemaximeerde aansprakelijkheidsregeling, waarin de aansprakelijkheid is beperkt tot vaste bedragen per gebeurtenis en per contractjaar. Daarmee is de omvang van het risico voor partijen voldoende bepaalbaar en begrensd. Een nadere beperking door het uitsluiten van specifieke schadecategorieën acht Nidos, gelet op de aard en het belang van de dienstverlening, niet wenselijk.
Nvl 1 - Antwoord 10		1 Huidige situatie – mobiele telefonie In de beschrijving van de huidige situatie is het aantal mobiele telefoons aangepast: - v1.1: circa 1600 mobiele telefoons - v1.2: circa 1250 mobiele telefoons Deze wijziging betreft uitsluitend een actualisatie van de uitgangssituatie en heeft geen directe impact op de scope of eisen van de dienstverlening. 2 EISnummering realtime inzicht netwerkverbindingen De eis met betrekking tot realtime inzicht in de status van netwerkverbindingen is inhoudelijk ongewijzigd gebleven, maar in versie 1.2 expliciet gelabeld als "Eis 14 A". Deze wijziging is redactioneel van aard en heeft geen inhoudelijke of contractuele impact. 3 Termijn Post Incident Report (PIR) De termijn voor het aanleveren van een Post Incident Report (PIR) bij prioriteit-1 incidenten is gewijzigd: - v1.1: binnen 72 uur na herstel - v1.2: binnen 5 werkdagen na herstel Deze wijziging verruimt de rapportagetermijn en heeft daarmee een beperkte operationele impact. 4 Bevoegde toegang – personen en rollen Binnen het hoofdstuk Security en Privacy is de formulering aangepast van "personen" naar "personen/rollen" die bevoegd zijn tot toegang tot systemen. Deze wijziging verduidelijkt dat autorisaties ook op rolniveau mogen worden ingericht en vormt een nadere precisering zonder wijziging van de verplichting.
286	Bijlage 4 programma van eisen vs1.2 Vervolgpraag Nvl 1 vragen 40 en 46, PvE Info, regel 27 & 28 Kan Nidos aangeven welke aanpassingen er zijn gedaan in vs1.2? Kan Opdrachtgever aangeven hoeveel users een vast toestel nodig hebben en hoeveel users of een vast toestel of een softphone kunnen gebruiken?	Inschatting is +/- 50 gebruikers met vast toestel. Het <u>kunnen</u> gebruiken is ook +/- 50.
287	Vervolgpraag Nvl vraag 201, Bijlage 6 Inschrijfbijlet Kan Opdrachtgever verduidelijken/bevestigen over welke periode dit dataverbruik gaat?	De laatste 6 maanden van 2025.
288	Vervolgpraag Nvl vraag 201, Bijlage 6 Inschrijfbijlet Welk percentage hiervan is EU verbruik, buiten NL?	Bij onze huidige leverancier wordt feitelijk geen onderscheid gemaakt in NL en EU. Omdat de tarieven hetzelfde zijn.
289	Vervolgpraag Nvl vraag 201, Bijlage 6 Inschrijfbijlet Wat verwacht Opdrachtgever van de ontwikkeling van dit verbruik tijdens de beoogde contractperiode?	Wij kunnen hier geen goed antwoord op geven. Dit is afhankelijk van toe/afname in de aaslekanten en het aantal medewerkers werkzaam bij Nidos.
290	Vervolgpraag Nvl 1 vraag 219, PvE eis 28 Prijsverschillen in de markt tussen 2GB en onbeperkte data zijn aanzienlijk. Kan Opdrachtgever duidelijkheid geven over waarop de door Inschrijvers op te geven tarieven voor mobiele data in het Inschrijfbijlet gebaseerd dienen te zijn?	Prijs dienst gebaseerd zijn onbeperkt dataverbruik. (de praktijk betreft nu 2 Gb)
291	Vervolgpraag Nvl 1, vraag 45, PvE regel 28 Opdrachtgever geeft aan nog informatie op te leveren over hoeveel gebruikers met een mobiel nummer/toestel deel uitmaken van een groep. Komt deze informatie met Nvl2?	Nee, elke Nidos medewerker heeft een mobiel toestel met daarbij een 06 abonnement.
292	Vervolgpraag Nvl 1, vragen 38 en 43, Appendix A Vaste telefonie, tab 1 en PvE regel 28 Opdrachtgever verwijst in het antwoord naar appendix A. Daar staat een aantal van 100 Agenten vermeld. Hoeveel van deze 100 zijn gelijktijdig ingelogd?	Onze inschatting is +/- 50. Nidos treedt hierover in overleg met Opdrachtnemer indien een dergelijk geval zich voordoet. Vooraf wordt hier niet direct akkoord op gegeven. Proportioneel handelen is hierbij een uitgangspunt.
293	Vervolgpraag Nvl 1 vraag 84, ARBIT artikel 8.6 Inschrijver heeft kennis genomen van uw antwoord. Kan Opdrachtgever akkoord gaan met de vergoeding van de kosten door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer indien achteraf blijkt dat de maatregelen onterecht zijn genomen?	

	Er zijn door Inschrijvers vragen gesteld over artikel 26 van de ARBIT en artikel 19 van de concept overeenkomst, welke artikel thans ernstige bedrijfseconomische risico's met zich meebrengt voor Inschrijvers. De Opdrachtgever heeft de voorstellen van Inschrijvers afgewezen. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever haar antwoorden te herzien. Op dit moment zijn de schadevormen die voor vergoeding in aanmerking komt onbepaald gedefinieerd en buiten proportioneel in verhouding tot de opdrachtwaarde. Het is een gebruikelijke praktijk dat partijen, in lijn met de proportionaliteit en de aard van de risico's, aansprakelijkheid beperken in lijn met de opdrachtwaarde, waarbij de maximeringen recht doen aan de werkelijke risico's. In combinatie met het feit dat indirecte- en gevolgschade niet is uitgesloten in het aansprakelijkheidsartikel, komt dit per saldo neer op een te hoog bedrijfsrisico voor Inschrijver. Inschrijver overweegt daarom niet in te schrijven. Inschrijver is dan wel afdoende verzekerd, maar deze verzekering geldt voor alle klanten die schade ondervinden van een schadeveroorzakende gebeurtenis gezamenlijk. Als elke klant van Inschrijver, Inschrijver potentieel vrijwel onbepaald aansprakelijk zou kunnen stellen, dan zou dit, in het geval van een schadeveroorzakende gebeurtenis die een (grote) groep klanten treft, verstrekende financiële gevolgen voor Inschrijver betekenen. Daarnaast is een marktconforme beperking van aansprakelijkheid gerechtvaardigd om de diensten van Inschrijver betaalbaar te houden. Bij een vrijwel onbepaalde aansprakelijkheid zou Inschrijver namelijk genooddacht worden om een royale risico opslag in haar tarieven te verwerken waardoor Opdrachtgever uiteindelijk nodeloos hogere tarieven betaalt voor de diensten, terwijl het risico dat Opdrachtgever meer schade lijdt dan die wordt gedekt onder het door Inschrijver voorgestelde aansprakelijkheidsartikel vrijwel nihil is. Inschrijver verzoekt daarom in herhaling om tot een proportioneel aansprakelijkheidsartikel te komen dat in de juiste verhouding staat tot de werkelijke contractwaarde en dat recht doet aan de belangen van alle betrokken partijen. Is Opdrachtgever bereid om de gegeven antwoorden te heroverwegen en het begrip "schade" waarvoor Inschrijver aansprakelijk kan zijn verder af te bakenen of in ieder geval de toevoeging op te nemen dat iedere aansprakelijkheid van Inschrijver voor gevolgschade, waaronder begrepen inkomsten- en winstderving en reputatieschade is uitgesloten? Inschrijver stelt 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." Vervolg vraag NvI vraag 95, ARBIT artikel 26 en artikel 19.4 Concept Overeenkomst Tevens wenst Inschrijver een maximale schadevergoedingsplicht uit hoofde van deze Overeenkomst te beperken tot 2 x de jaarlijkse contractwaarde per gebeurtenis en maximaal 3 x de jaarlijkse contractwaarde per jaar. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Artikel 19 van de conceptovereenkomst geldt in aanvulling op en, voor zover daarvan afwijkend, in plaats van artikel 26 van de ARBIT. In artikel 19 is een proportionele aansprakelijkheidsregeling opgenomen, waarbij de limieten zijn gerelateerd aan de waarde van de opdracht. Nidos ziet geen aanleiding om deze systematiek te herzien of het begrip schade nader te beperken. Zie tevens het antwoord op vraag 283.
295	Vervolg vraag NvI vraag 101, ARBIT artikel 26.4 c en d Inschrijver verzoekt Opdrachtgever haar antwoord te heroverwegen daar het niet proportioneel en redelijk is. Gaat Opdrachtgever hierin mee? Inschrijver erkent dat het redelijk is dat Opdrachtgever een ontbindingsrecht wenst te behouden in het geval dat er bijvoorbeeld een verhoogd veiligheidsrisico ontstaat, bijvoorbeeld indien de nieuwe eigenaar van de onderneming van Opdrachtnemer – in geval van een wijziging in zeggenschap over de onderneming – uit een veiligheidsgevoelig land afkomstig is. Dat gaat echter om zeer specifieke situaties. Niet elke wijziging in zeggenschap zou een ontbindingsrecht voor Opdrachtnemer moeten genereren. Daarnaast acht Inschrijver het onredelijk dat Opdrachtgever een ontbindingsrecht zou behouden in het geval van beslaglegging op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Wederpartij, aangezien beslag eenvoudig en met weinig formaliteiten kan worden gelegd, en dit op zichzelf geenszins impliceert dat Wederpartij niet langer in staat is haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst na te komen. Inschrijver wenst te voorkomen dat een wijziging in de zeggenschap of het leggen van beslag wordt 'misbruikt' om de Overeenkomst voortijdig te beëindigen, terwijl Opdrachtnemer ongewijzigd aan haar verplichtingen onder de Overeenkomst kan blijven voldoen. Partijen beogen immers een langdurige samenwerking. Stemt Opdrachtgever ermee in om het in dit artikel opgenomen ontbindingsrecht zodanig te beperken dat Opdrachtgever pas het recht toekomt om de Overeenkomst voortijdig te beëindigen wanneer er als gevolg van de wijziging in de zeggenschap of het gelegde beslag sprake is van zwaarwegende gronden, waaruit blijkt dat niet langer van Opdrachtgever kan worden verwacht dat zij de Overeenkomst ongewijzigd voortzet?	Niet akkoord. Nidos ziet geen aanleiding om haar eerdere antwoord te herzien. De in artikel 26.4 sub c en d genoemde categorieën betreffen wezenlijke risico's, waaronder schending van intellectuele eigendomsrechten en verplichtingen op het gebied van gegevensbescherming. Gelet op de aard en impact van deze risico's acht Nidos het niet proportioneel om daarop de aansprakelijkheidslimiteringen van toepassing te verklaren. Zie tevens het antwoord op vraag 5.
296	Vervolg vraag NvI vraag 104 en 147, ARBIT artikel 30.3, Conceptovereenkomst, artikel 21.4 Inschrijver verzoekt Opdrachtgever haar antwoord te heroverwegen aangezien een onmiddellijk opzegrecht die niet toerekenbaar is aan Opdrachtnemer onredelijk is. Andersom acht Opdrachtgever een onmiddellijk opzegrecht voor Opdrachtnemer waarschijnlijk ook onredelijk.	"Niet akkoord. Artikel 30.3 ARBIT en artikel 21.4 van de conceptovereenkomst voorzien in een bevoegdheid en geen automatische ontbinding. Toepassing daarvan is steeds afhankelijk van de concrete omstandigheden. Nidos acht het noodzakelijk deze mogelijkheid te behouden ter beheersing van risico's. Zie tevens het antwoord op vraag 3."
297	Vervolg vraag NvI vraag 106 en 148, ARBIT artikel 30.6, Conceptovereenkomst, artikel 21.6	Niet akkoord. Nidos ziet geen aanleiding om haar eerdere antwoord te herzien. Artikel 21.6 van de conceptovereenkomst voorziet in een opzeggingsbevoegdheid met een redelijke afwikkelingsregeling voor reeds verrichte werkzaamheden, gemaakte kosten en aangegane verplichtingen. Gelet op de aard van de opdracht en de positie van Nidos als opdrachtgever acht Nidos deze regeling niet onredelijk. Zie tevens het antwoord op vraag 20.
298	Vervolg vraag NvI vraag 114, ARBIT artikel 76.2 Inschrijver verzoekt Opdrachtgever haar antwoord te heroverwegen daar het niet proportioneel en redelijk is. Gaat Opdrachtgever hierin mee?	Niet akkoord. Nidos ziet geen aanleiding om haar eerdere antwoord te herzien. Artikel 76.2 van de ARBIT blijft ongewijzigd van toepassing. Zie tevens het antwoord op vraag 114.
299	Vervolg vraag NvI vraag 136, Conceptovereenkomst, artikel 6.5 Inschrijver indexeert op basis van het Consumentenprijsindexcijfer van het CBS wat gebruikelijk is in de telecom sector. Gaat Nidos hiermee akkoord?	Niet akkoord. Nidos kiest voor een index met telefoondiensten in de overeenkomst en acht dit voldoende passend bij de markt. Hiervan wordt derhalve niet afgeweken.
300	Vervolg vraag NvI vraag 139, Conceptovereenkomst, artikel 13.4 Gezien de aard van de dienstverlening worden geen arbeidsvoorwaardelijke afspraken gemaakt specifiek voor deze overeenkomst. Dit artikel is dan ook onnodig en niet redelijk. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever dan ook nogmaals om deze bepaling te schrappen. Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan? Kan Opdrachtgever voorts aangeven wat Opdrachtgever concreet bedoelt?	Niet akkoord. Artikel 13.4 strekt niet tot het opvragen van specifiek voor deze overeenkomst gemaakte arbeidsvoorwaardelijke afspraken. De bepaling biedt Nidos uitsluitend de mogelijkheid om, indien daartoe aanleiding bestaat, te verifiëren dat Opdrachtnemer voldoet aan toepasselijke arbeidsrechtelijke wet- en regelgeving. Het betreft geen structurele of standaard informatieverplichting, maar een controlebevoegdheid in uitzonderlijke situaties. Concreet doet Nidos op situaties waarin er aanwijzingen bestaan dat mogelijk niet wordt voldaan aan dwingendrechtelijke arbeidsrechtelijke verplichtingen, zoals toepasselijke cao-bepalingen of wettelijke minimumvoorwaarden. De bepaling biedt in dergelijke gevallen een verificatiemogelijkheid in het kader van de maatschappelijke verantwoordelijkheid van Nidos. Nidos acht deze bepaling proportioneel en ziet geen aanleiding tot schrappen.

301			Niet akkoord ten aanzien van het vervangen van de termijn van 24 uur door "onverwijld".
			De termijn van 24 uur is noodzakelijk om Nidos in staat te stellen haar eigen verplichtingen onder artikel 33 AVG, waaronder de 72-uurstermijn voor melding aan de toezichthouder, zorgvuldig en tijdig na te komen.
			Ter verduidelijking wordt artikel 5.2 aangevuld met de volgende bepaling: "Indien en voor zover de betreffende informatie nog niet volledig bekend is op het moment van de eerste melding, zal Verwerker de melding reeds doen met de op dat moment beschikbare informatie en de overige informatie onverwijld in fasen aanvullen."
	Vervolgvrraag NVl vraag 152 Concept Verwerkersovereenkomst, artikel 5.2	Indien de reden standaardisering is, wordt dit geacht onredelijk te zijn. De AVG vereist geen melding binnen 24 uur. Bovendien bepaalt de AVG dat de tijd voor Opdrachtgever pas begint te lopen vanaf het moment dat zijzelf op de hoogte is gesteld van een incident.	Hiermee blijft de uiterste meldtermijn van 24 uur gehandhaafd en wordt verduidelijkt dat aanvullende informatie gefaseerd kan worden verstrekt zodra deze beschikbaar komt.
302	Vervolgvrraag NVl vraag 153 Concept Verwerkersovereenkomst, artikel 5.3	Indien de reden standaardisering is, wordt dit geacht onredelijk te zijn. De AVG vereist geen overleg binnen 24 uur. Inschrijver stelt dan ook voor hier onverwijld van te maken, geheel in lijn met de AVG.	Zie antwoord op vraag #301
303	Vervolgvrraag NVl vraag 154 Concept Verwerkersovereenkomst, artikel 6.2	Indien de reden standaardisering is, wordt dit geacht onredelijk te zijn. De AVG vereist geen reactie binnen 24 uur. Inschrijver stelt dan ook voor hier onverwijld van te maken, geheel in lijn met de AVG.	Zie antwoord op vraag #301
304			Alleen noodzakelijk voor zover deze beheerprocessen en werkzaamheden betrekking hebben op onderliggende afspraken en dienstverlening die de opdrachtnemer zelf is aangegaan. Voor onderdelen die buiten de directe contractuele verantwoordelijkheid van opdrachtnemer vallen, is toepassing uitsluitend aan de orde indien dit expliciet is overeengekomen. De rol van single-point-of-contact beperkt zich daarbij tot de leveranciers en diensten waarvoor opdrachtnemer zelf verantwoordelijk is.
	Programma van eisen/Eis 5	Welke leveranciers zijn dit expliciet?	
	305 Prijsblad - Algemeen	Waar in het prijsblad is ruimte voor 'Security en privacymanagement' en 'Governance and partnership' uit Bijlage 4?	Zie antwoord op vraag #274.
	306 Inschrijfbijet v1.1	U geeft aan gebruik te maken van 29 x 100-nummerblokken. Kunt u hier ook een regel voor opnemen in het prijsblad?	Het prijsblad wordt aangepast.
307	NV1 vraag/antwoord 201: verbruik	Als antwoord op vraag 201 geeft u in NV1 het verbruik weer m.b.t. mobiele telefonie. Kunt u dit ook uitgesplitst aanleveren m.b.t. de vaste telefonie en hiervoor regels opnemen in het prijsblad, zodat aanbestedende dienst appels met appels kan vergelijken. Het is voor inschrijvers namelijk mogelijk om zowel onbeperkt bellen (binnen EU) als pay per use aan te bieden. in de praktijk zien we dat deze kosten vaak niet meegewogen worden terwijl ze een aanzienlijke impact op de TCO hebben.	Nee dat wordt niet aangepast. Een eerlijk vergelijk wordt gemaakt doordat alle inschrijvers onbeperkt bellen moeten aanleveren in het prijsblad conform het PvE. Pay per use is hierin geen mogelijkheid.
308		Naar aanleiding van de eerste Nota van Inlichtingen en de gevraagde leveringsomvang hebben wij de haalbaarheid van een inschrijving nader beoordeeld. De huidige formulering van eis 48, waarin wordt vereist dat alle support en implementatie in het Nederlands plaatsvinden, maakt het voor ons onmogelijk om met deze opzet een geldige inschrijving in te dienen. Voor het overgrote deel van de gevraagde diensten kunnen wij implementatie en support volledig in het Nederlands verzorgen. Dit geldt zowel voor de uitvoering als voor de aansturing vanuit Nederland. Voor een beperkt onderdeel van de dienstverlening, namelijk het LAN- en WLAN-domein, werken wij samen met een gespecialiseerde internationale partner. De communicatie binnen dit specifieke, technisch specialistische domein vindt daarom in de praktijk in het Engels plaats. Wij benadrukken dat het hier een duidelijk afgebakend onderdeel van de dienstverlening betreft. De werkzaamheden worden functioneel aangestuurd door onze Nederlandse organisatie en hebben geen invloed op de overige dienstverlening, waarvoor Nederlands onverkort de voertaal blijft. Wij achten het relevant om daarbij op te merken dat deze taal eis, voor zover deze ook ziet op hooggespecialiseerde en afgebakende technische ondersteuning, naar onze inschatting de kring van potentiële inschrijvers aanzienlijk beperkt. Dit geldt temeer gezien de vereiste specialistische kennis van de bestaande LAN- en WLAN-infrastructuur. Een beperkte verruiming van eis 48 voor dit specifieke domein kan bijdragen aan een bredere marktwerking, zonder afbreuk te doen aan de doelstellingen van de aanbesteding. Wij verzoeken u daarom te overwegen om voor het LAN- en WLAN-domein communicatie in het Engels toe te staan. Indien Opdrachtgever hierin mee wil gaan dan heeft Inschrijver meer tijd nodig om een gedegen beantwoording op te stellen en aanvullende vragen te formuleren. De inschrijver heeft hiervoor minimaal 4 weken extra nodig evenals een derde ronde voor de Nota van Inlichtingen.	Nidos gaat akkoord op dat het LAN- en WLAN domein gesprekken in het Engels plaats kunnen vinden. Nidos sluit hier nadrukkelijk de support (servicedesk) en transitie van uit, deze vindt altijd in het Nederlands plaats. Ook moet er ten allen tijden een Nederlands sprekend persoon bij aanwezig zijn met kennis van het betreffende onderwerp.
	Bijlage 4 PvE: Eis 48		De planning wordt door Nidos niet aangepast gezien de implementatetermijn die daarop volgen. Ook een extra vragenronde wordt niet in voorzien.
	309 Eis 15 / Antwoord 117	Hier wordt vermeld: 'opdrachtgever is niet verantwoordelijk voor de fysieke netwerk bekabeling.' Vraag: Moet dit zijn 'opdrachtnemer' is niet verantwoordelijk voor de fysieke netwerk bekabeling? In de beantwoording wordt het volgende aangegeven: 'Nidos verwacht dat de koppeling niet noodzakelijk is. Opdrachtnemer krijgt toegang in de tooling van Opdrachtgever incidenten, serviceverzoeken, enzovoorts.'	Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de fysieke netwerkbekabeling op een locatie van Nidos (dit stond niet goed vermeld in Nvl).
310		Opdrachtnemer werkt niet in de portal van de opdrachtgever dus zal er een koppeling gebouwd moeten worden. In Eis 46 wordt aangegeven: 'Als dit laatste niet mogelijk is dient u een koppeling tussen uw ITSM pakket en dat van Opdrachtgever te realiseren.'	
	Eis 46 / Antwoord 13	Vraag: Kunt u, op basis van historische data aangeven met hoeveel incidenten en/of registraties er rekening moet worden gehouden? Dit betreft het aantal tickets voor aanvragen en incidenten e.d. per jaar.	Zie het antwoord op vraag 281.
311		Vraag: Zijn alle Aerohive/Extreme AP's voorzien van een geldige CloudIQ licentie en zo ja tot wanneer lopen die licenties?	Ja, er zijn meerdere licentie bundels in gebruik. • 12-04-2029 • 11-09-2028 • 05-12-2027 • 11-03-2028 • 28-02-2028
312	Eis 15 Appendix A Tab Netwerkkomponenten	Vraag: Zijn alle Aerohive/Extreme AP's voorzien van geldig HW support en zo ja tot wanneer loopt dit supportcontract?	Zie het antwoord op vraag 311.
313	Eis 15 Appendix A Tab Netwerkkomponenten	Vraag: Zijn alle Aruba switches voorzien van Aruba Central licenties en zo ja tot wanneer lopen die licenties?	Nee, Nidos maakt geen gebruik van Aruba Central.
314	Eis 15 Appendix A Tab Netwerkkomponenten	Vraag: Zijn alle Aruba switches voorzien van geldig HW support en zo ja tot wanneer loopt dit supportcontract?	Nee, Nidos heeft geen aanvullende HW Support contracten op de Aruba switches, standaard garantie.
315	Eis 15 Appendix A Tab Netwerkkomponenten	Vraag: Wordt er momenteel gebruik gemaakt van Aruba ClearPass en zo ja tot wanneer loopt deze omgeving en moet dit ook in beheer genomen worden?	Nee, Nidos maar geen gebruik van Aruba ClearPass.
316		Er is een update geweest op de locatielijst met betrekking tot de netwerkverbindingen.	Er zijn vier locaties toegevoegd die meegenomen worden in het inschrijfbijet. Twee locaties zijn recentelijk opgezegd door Nidos en daarmee geen onderdeel van de opdracht. De toegevoegde locaties zijn: Dordrecht, Helmond, Drachten en Elburg. De opgezegde locaties zijn: Velp locatie 1 en Akmaar 1816CM. Het definitieve inschrijfbijet is hierop aangepast.
317	Nieuwe locaties		Voor drie netwerkverbindingen geldt dat er rekening gehouden moet worden door opdrachtnemer met een opzegtermijn. Deze verbindingen hoeven pas na de einddatum van de huidige overeenkomst in beheer genomen te worden. Deze einddatum is opgenomen in de aangepaste Appendix A.
	Opzegtermijnen locaties	Nidos heeft voor drie netwerkverbindingen waar inschrijver rekening mee moet houden in de transitie.	