

Algemene informatie

Aanbesteding: Communicatieverbindingen
Aanbestedende Dienst: Stichting Skal
Referentie: SK2026-01
Toelichting:
-

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Leidraad

Vraag:

Op welke wijze worden referenties functioneel beoordeeld indien deze (deels) afkomstig zijn van onderaannemers of partners, en welke aspecten wegen daarbij zwaarder: de ervaring van de uitvoerende partij of de regierol van de MSP?

Antwoord:

Referenties mogen afkomstig zijn van onderaannemer of combinant. Mits zij garanderen dat zij ook beschikbaar zijn voor de uitvoering van de Opdracht.
De referentie betreft uitsluitend een geschiktheidseis voor afdekking van de scope.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Leidraad

Vraag:

Is het toegestaan dat binnen één inschrijving meerdere referenties worden aangeleverd door verschillende partijen (bijvoorbeeld MSP en partners gezamenlijk), en zo ja, welke randvoorwaarden gelden hierbij voor de beoordeling?

Antwoord:

Nee, de referenties dienen te worden aangeleverd door Inschrijver. Wel kan voor een referentie gebruik worden gemaakt van een combinant of onderaannemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Leidraad

Vraag:

Welke eisen stelt de aanbestedende dienst aan de herkomst van aan te leveren referenties, in het bijzonder of referenties uitsluitend afkomstig moeten zijn van de inschrijver zelf, of dat ook referenties van ingezette onderaannemers/partners worden geaccepteerd.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 2.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Leidraad

Vraag:

Welke verwachtingen stelt de aanbestedende dienst aan de MSP ten aanzien van de coördinatie en onderlinge afstemming tussen meerdere partners, zodat de dienstverlening richting de aanbestedende dienst als één geïntegreerde dienst wordt geleverd?

Antwoord:

Skal verwacht dat de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de werking van de volledige dienstverlening. Dit betekent dat Skal niet zelf hoeft te schakelen met onderliggende carriers, leveranciers of andere partijen die nodig zijn om de dienstverlening goed te laten functioneren.

De servicedesk van de Opdrachtnemer is voor Skal het Single Point of Contact (SPOC) voor incidenten, serviceverzoeken en vragen. De Opdrachtnemer is daarnaast het primaire

aanspreekpunt richting onderliggende leveranciers en stemt actief af met andere door Skal gecontracteerde ICT-dienstverleners wanneer dat nodig is voor de continuïteit of oplossing van verstoringen.(ALG.013)

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de afhankelijkheden die invloed kunnen hebben op de dienstverlening tijdig signaleert, opvolgt en waar nodig met Skal bespreekt. (AFS.001, 002)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
5

Onderwerp:

Bijlage 8

Vraag:

In Bijlage 8 (GC.02 Technische inrichting) wordt aangegeven dat “duidelijk wordt hoe vaste en mobiele communicatievoorzieningen in samenhang functioneren”. Kunt u toelichten of (en zo ja, waar) in de aanbestedingsdocumenten de huidige en/of beoogde (nieuwe) samenhang tussen vaste en mobiele communicatievoorzieningen van Skal inhoudelijk is beschreven?

Antwoord:

Ja, de huidige en beoogde samenhang tussen vaste en mobiele communicatievoorzieningen is op meerdere plaatsen in de aanbestedingsstukken beschreven. Wij verwijzen u hiervoor naar de volgende kaders:

- 1) In paragraaf 2.4 van de Inschrijfleidraad is beschreven dat de huidige telefonieomgeving een cloud-gebaseerde oplossing is waarbij mobiele integratie reeds beschikbaar is.
- 2) In paragraaf 2.5 van de Inschrijfleidraad staat de gewenste situatie waar wordt toegelicht dat de nieuwe dienstverlening hybride werken moet ondersteunen. Gebruikers moeten onafhankelijk van locatie (kantoor, thuis of mobiel) op consistente en betrouwbare wijze toegang hebben tot telefonie- en communicatiediensten. Daarnaast kan mobiele connectiviteit worden ingezet als 'fallback-mechanisme' bij verstoringen van de vaste verbindingen.
- 3) In Bijlage 15 - PvE.01 Programma van Eisen, eis MOB.010 en eis VTF.009.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Leidraad

Vraag:

In de gewenste situatie wordt gesteld dat functioneel beheer volledig bij de opdrachtnemer ligt en onderdeel is van de dienstverlening. In de Prijsmodeltoelichting wordt aangegeven dat "standaardwijzigingen inbegrepen zijn", maar "niet-standaard wijzigingen (circa 2x per jaar)" tegen marktconforme tarieven mogen worden doorbelast. Kunt u nader specificeren welke typen wijzigingen binnen het callcenter expliciet als 'standaardwijzigingen' worden beschouwd (en dus inbegrepen zijn), en wanneer sprake is van 'niet-standaard wijzigingen' die separaat mogen worden doorbelast?

Antwoord:

De aanbestedingsstukken definiëren 'standaardwijzigingen' als gestandaardiseerde, operationele beheerhandelingen met een repeterend en voorspelbaar karakter, oftewel IMACD-activiteiten (Install, Move, Add, Change, Delete). Deze maken onderdeel uit van de dienstverlening en vallen binnen de vaste prijs.

Binnen de context van het callcenter en de vaste telefonie worden hier in ieder geval de volgende veelvoorkomende operationele handelingen onder verstaan:

- 1) Het aanmaken, wijzigen en opheffen van telefonieaansluitingen, gebruikers en nummers.
- 2) Het aanpassen van callflows, routeringslogica, keuzemenu's en wachtrijen.
- 3) Het toevoegen, wijzigen of verwijderen van benodigde licenties.

Niet-standaard wijzigingen zijn alle overige wijzigingen die buiten deze dagelijkse, repeterende IMACD-scope vallen. Dit betreft bijvoorbeeld grootschalige herinrichtingen, de implementatie van geheel nieuwe complexe callcenter-structuren voor nieuwe afdelingen of integraties die geen voorspelbaar of repeterend karakter hebben. Zoals in de Prijsmodeltoelichting is aangegeven, komen dergelijke niet-standaard wijzigingen in de praktijk slechts incidenteel voor (historisch circa 2 keer per jaar). Enkel voor dit type complexe wijzigingen mag, na voorafgaande afstemming met en goedkeuring door Skal, separaat tegen marktconforme tarieven worden doorbelast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Leidraad

Vraag:

In hoeverre wordt van de opdrachtnemer verwacht dat zij directe invloed heeft op de fysieke netwerkachitectuur van onderliggende carriers, met name waar het gaat om wijkcentrales en fysieke tracés?

Antwoord:

Skal stelt als harde eis dat u door middel van de juiste inkoop, carrierkeuzes en regie borgt dat de geleverde totaaloplossing voldoet aan de eisen rondom redundantie en fysieke scheiding. Of en hoe u daarvoor al dan niet directe invloed dient uit te oefenen op de fysieke architectuur van onderliggende carriers is niet iets dat door Skal te beoordelen is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Leidraad

Vraag:

Welke mate van aantoonbaarheid verwacht de aanbestedende dienst ten aanzien van fysieke scheiding (wijkcentrales en tracés), en op welk abstractieniveau dient deze onderbouwing plaats te vinden (bijv. verklaringen van carriers versus gedetailleerde netwerktekeningen)?

Antwoord:

In het Programma van Eisen (eis CLP.003) stelt Skal een harde resultaatverplichting: de redundante internetverbinding moet aantoonbaar fysiek en logisch onafhankelijk zijn van de primaire verbinding. Dit betekent expliciet dat de verbindingen niet dezelfde wijkcentrale mogen delen én niet hetzelfde fysieke tracé mogen volgen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
9

Onderwerp:
Bijlage 15

Vraag:

In hoeverre staat de aanbestedende dienst functioneel gelijkwaardige oplossingen toe die aantoonbaar hetzelfde niveau van beschikbaarheid en continuïteit bieden, maar waarbij niet aan alle onder CLP.003 genoemde fysieke kenmerken afzonderlijk wordt voldaan?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 55.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
10

Onderwerp:
Bijlage 15

Vraag:

Beschouwt de aanbestedende dienst de in CLP.003 benoemde fysieke en logische scheidingscriteria als middel om te voldoen aan de beschikbaarheidseis van CLP.008, of als afzonderlijke eisen, ongeacht het gerealiseerde beschikbaarheidsniveau?

Antwoord:

Skal beschouwt de eisen CLP.003 en CLP.008 als afzonderlijke, eisen. U dient als Opdrachtnemer aan beide eisen onafhankelijk van elkaar te voldoen. Zie ook het antwoord op vraag 55 voor de aanpassing op CLP.003.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Ref.nr.
11

Percelen:
P1 Communicatieverbindingen

Onderwerp:
Bijlage 15

Vraag:
Eis CLP.003 stelt expliciet dat de redundante internetverbinding niet via dezelfde provider/carrier mag lopen, niet via dezelfde wijkcentrale mag lopen, niet hetzelfde fysieke tracé mag volgen, en dat deze aantoonbaar moet worden geleverd en geborgd bij oplevering én gedurende de looptijd. Dit betekent functioneel dat volledige carrier onafhankelijkheid vereist is, diepgaande fysieke netwerkinformatie nodig is (wijkcentrales, tracés) en de opdrachtnemer structureel invloed moet hebben op onderliggende netwerkinfrastructuur. Opdrachtnemer zit dit als niet realistisch uitvoerbaar. Welk functioneel doel beoogt de aanbestedende dienst primair met de eis dat de redundante internetverbinding fysiek en logisch volledig onafhankelijk is?

Antwoord:
Het primaire functionele doel van eis CLP.003 is het borgen van de operationele continuïteit en het garanderen van ononderbroken toegang bij incidenten of uitval, opdat Skal haar wettelijke taak kan blijven uitvoeren.
Zie ook het antwoord oop vraag 55 voor de aanpassing op CLP.003.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
18 mei 2026

Percelen:
P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Aansprakelijkheid / dienstverleningsovereenkomst

Vraag:
In artikel 19.2 is opgenomen dat aansprakelijkheid betrekking heeft op door de andere partij geleden schade. Wij verzoeken opdrachtgever te overwegen deze bepaling aan te passen, zodat aansprakelijkheid wordt beperkt tot indirecte- en gevolgschade. Daarnaast zouden wij de aansprakelijkheid graag beperkt zien tot een maximum van € 2.500.000 per gebeurtenis en € 5.000.000 per contractjaar of gedeelte daarvan.

Antwoord:
Het BW maakt geen onderscheid tussen direct, indirecte of gevolgschade. Opdrachtgever sluit zich daarbij aan en verandert de bepaling daarom niet.

Gelet op de inflatie van de afgelopen jaren, blijft het maximum staan op 3.000.000 per gebeurtenis en € 5.000.000 per contractjaar of een gedeelte daarvan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
13**Onderwerp:**

Aansprakelijkheid / dienstverleningsovereenkomst

Vraag:

In de overeenkomst is opgenomen dat opdrachtnemer aansprakelijk is voor schade als gevolg van het niet tijdig terugbezorgen van gegevens. Wij verzoeken opdrachtgever te overwegen deze bepaling aan te passen, zodat aansprakelijkheid wordt beperkt tot indirecte- en gevolgschade.

Antwoord:

Het BW maakt geen onderscheid tussen direct, indirecte of gevolgschade. Opdrachtgever sluit zich daarbij aan en verandert de bepaling daarom niet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
14**Onderwerp:**

Facturatie / dienstverleningsovereenkomst

Vraag:

In de overeenkomst is opgenomen dat opdrachtnemer maandelijks achteraf factureert. Binnen de telecomsector is het echter marktconform dat abonnementskosten vooruit worden gefactureerd en uitsluitend verbruikskosten achteraf. Wij verzoeken opdrachtgever te verduidelijken of zij bereid is deze bepaling hierop aan te passen.

Antwoord:

Skal gaat akkoord met het vooraf factureren van abonnementskosten en het achteraf factureren

van verbruikskosten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
15

Onderwerp:

Dienstverleningsovereenkomst / tussentijdse opzegging

Vraag:

In de concept dienstverleningsovereenkomst is opgenomen dat opdrachtgever de overeenkomst tussentijds eenzijdig kan opzeggen zonder kosten of schadevergoeding. Wij verzoeken opdrachtgever te verduidelijken of deze bepaling bedoeld is voor situaties waarin sprake is van nalatigheid, tekortkoming of het niet nakomen van afspraken door opdrachtnemer, of dat opdrachtgever bereid is deze bepaling hierop aan te passen en nader te specificeren.

Antwoord:

Opdrachtgever kan de Overeenkomst op elk moment tijdens de looptijd opzeggen. Dit recht vloeit voort uit artikel 7:408 van het Burgerlijk Wetboek. Opdrachtgever hoeft voor de opzegging geen reden te geven en er hoeft geen opzegtermijn in acht te worden genomen. Er hoeft ook geen sprake te zijn van wanprestatie van Opdrachtnemer. Dat neemt niet weg dat de opzegging de toets aan de maatstaven van redelijkheid en billijkheid moet kunnen doorstaan. Het is daarom aan te raden wel toe te lichten waarom een Overeenkomst wordt opgezegd. Ook kan het soms redelijk zijn wel een opzegtermijn in acht te nemen. In art. 21 lid 4 van de ARVODI 2025 is een regeling opgenomen welke kosten voor vergoeding in aanmerking komen en welke niet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

Onderwerp:

16

GOV.004 | KPI / Malusregeling

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat KPI-afwijkingen die aantoonbaar worden veroorzaakt door factoren buiten de invloedssfeer van de opdrachtnemer (zoals interne infrastructuur of externe carriers) worden uitgesloten van de compensatieregeling?

Antwoord:

Skal kan dit slechts ten dele bevestigen, aangezien er in de aanbestedingsstukken een strikt onderscheid wordt gemaakt tussen interne infrastructuur, mobiele netwerken en externe carriers voor vaste verbindingen:

1) Interne infrastructuur (buiten scope) Storingen die aantoonbaar en uitsluitend worden veroorzaakt door de interne infrastructuur van Skal (zoals de interne LAN- en WLAN-netwerken of firewalls), beïnvloeden uw KPI's niet.

2) Externe carriers vaste verbindingen en telefonie (Binnen scope) Voor de vaste internetverbindingen (CLP) en het vaste telefonieplatform (VTF) geldt nadrukkelijk dat prestaties van onderliggende externe carriers niet worden uitgesloten van de KPI-metingen en de daaraan gekoppelde compensatieregeling (eis GOV.004).

In de Inschrijffleidraad (paragraaf 2.5) is namelijk vastgelegd dat u als Opdrachtnemer de end-to-end verantwoordelijkheid en ketenregie draagt, waarbij u de onderliggende complexiteit van carriers en infrastructuur volledig afvangt. Het is uw verantwoordelijkheid als 'Single Point of Contact' om afspraken met uw carriers zo in te richten dat de beschikbaarheidseisen voor Skal worden behaald.

3) Voor de beschikbaarheid van de mobiele dienstverlening geldt wél een specifieke uitzondering. Conform PvE-eis MOB.007 is de beschikbaarheids-KPI hierop van toepassing "voor zover beïnvloedbaar door de Opdrachtnemer (exclusief netwerkstoringen van de mobiele operator buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer)".

De gestelde kaders ten aanzien van ketenregie, KPI-rapportages en de bijbehorende malusregeling blijven dan ook onverkort van kracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

17

Onderwerp:

CLP.003 / SLA internetverbindingen

Vraag:

Met betrekking tot eis CLP.003 en de gevraagde beschikbaarheid en hersteltermijnen, kan opdrachtgever bevestigen dat zowel de primaire als de redundante internetverbinding dienen te voldoen aan dezelfde SLA- en beschikbaarheidseisen, en dat best-effort verbindingen (zoals standaard FTTH-diensten) daarmee niet als passende invulling worden beschouwd?

Antwoord:

Skal kan dit niet bevestigen. De aanbestedingsstukken stellen geen identieke eisen aan de primaire en de secundaire (redundante) internetverbinding, en sluiten specifieke verbindingstypen (zoals FTTH voor de redundante lijn) niet op voorhand uit. Voor de verbindingen geldt het volgende onderscheid:

- 1) Capaciteit: Conform de Prijsmodeltoelichting (tabel 3.2, id 2.1 en 2.2) is de vereiste capaciteit voor de primaire verbinding 100/100 Mb/s en voor de secundaire verbinding 50/50 Mb/s.
- 2) Beschikbaarheid (KPI): In het Programma van Eisen is voor de primaire verbinding een individuele beschikbaarheids-KPI van minimaal 99,5% vastgelegd (eis CLP.007). Voor de secundaire verbinding is géén afzonderlijke beschikbaarheids-KPI gedefinieerd. Wel geldt als resultaatverplichting dat de gecombineerde beschikbaarheid van beide lijnen (inclusief automatische failover) minimaal 99,9% op jaarbasis moet bedragen (eis CLP.008)
- 3) Hersteltermijnen: De hersteltermijnen zijn afhankelijk van de impact van de verstoring, zoals gedefinieerd in het PvE (paragraaf 2.1). Een volledige uitval van beide internetverbindingen is geclassificeerd als een P1-incident (Kritiek) met een maximale hersteltijd van 4 uur. De uitval van uitsluitend de primaire verbinding (waarbij failover succesvol is) óf het ontbreken van redundantie (uitval van de secundaire verbinding) is geclassificeerd als een P2-incident (Hoog) met een maximale hersteltijd van 8 kantooruren.

Het is aan de Inschrijver om een totaaloplossing aan te bieden die zeker stelt dat de overeengekomen capaciteit én de gecombineerde beschikbaarheid (CLP.008) worden gerealiseerd. Zolang u met uw ontwerp aantoont dat u aan deze resultaatverplichtingen en de vastgestelde hersteltermijnen kunt voldoen, staat het u vrij om voor de secundaire verbinding een best-effort (of FTTH) dienst in te zetten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
18

Onderwerp:

Fraudepreventie / Mobiel

Vraag:

De Opdrachtnemer kan fraudepreventie inrichten op basis van automatische (financiële) bestedinglimieten voor uitgaand verkeer (bijv. buiten EU-verkeer, servicenummers en overige buitenbundelkosten). Aangezien deze limieten ook impact kunnen hebben op legitiem gebruik, dient afstemming plaats te vinden over de hoogte en toepassing hiervan. Kan opdrachtgever bevestigen dat zij akkoord gaat met het werken met nader te bepalen limieten, die in gezamenlijk overleg worden vastgesteld en periodiek geëvalueerd?

Antwoord:

Skal kan bevestigen dat de exacte drempelwaarden voor fraudedetectie (zoals de signalering van afwijkend belgedrag en ongebruikelijke internationale gespreksvolumes) in gezamenlijk overleg

tijdens de transitiefase nader kunnen worden afgestemd en periodiek geëvalueerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
19

Onderwerp:

Security / PvE

Vraag:

Gezien het belang dat opdrachtgever hecht aan informatiebeveiliging en de toenemende risico's rondom mobiel dataverkeer, verzoeken wij opdrachtgever te overwegen om mobiele aansluitingen standaard te voorzien van een provider-gebaseerde securitylaag, zoals netwerkgebaseerde filtering en bescherming tegen malafide websites, phishing en malware. Hiermee kan beveiliging centraal en onafhankelijk van het device worden afgedwongen. Kan opdrachtgever toelichten of zij deze functionaliteit als gewenste eis wil opnemen in het Programma van Eisen en het prijsmodel?

Antwoord:

Skal zal deze functionaliteit niet als verplichte eis of als prijselement opnemen in het Programma van Eisen of het Prijsmodel. Hoewel Skal grote waarde hecht aan informatiebeveiliging, is in de aanbestedingsstukken bewust gekozen voor een heldere afbakening van de scope. Zoals expliciet beschreven in de Inschrijfleidraad (paragraaf 2.3.1.2) en het Programma van Eisen (paragraaf 5.1, afbakening bereik), vallen Mobile Device Management (MDM) en endpoint security expliciet buiten de scope van de gevraagde mobiele dienstverlening. Skal voorziet op een andere wijze, buiten deze overeenkomst om en via eigen interne beveiligingsmaatregelen (waaronder een eigen SOC /SIEM-omgeving), in de beveiliging van mobiele apparaten en het netwerkverkeer. Het toevoegen van een provider-gebaseerde securitylaag in het mobiele netwerk is daarom niet opportuun. De uitvraag en de inrichting van het Prijsmodel blijven op dit punt ongewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
20

Onderwerp:
CLP / VLAN eis

Vraag:

Gezien opdrachtgever aangeeft geen fysieke toestellen meer te gebruiken op locatie, verzoeken wij te heroverwegen of een specifiek Voice VLAN nog noodzakelijk is en deze eis te laten vervallen dan wel functioneel vrij in te vullen. Kan opdrachtgever dit bevestigen?

Antwoord:

Skal kan dit niet bevestigen. Voor deze aanbesteding blijft het uitgangspunt dat spraakverkeer aantoonbaar wordt geprioriteerd door toepassing van QoS en, waar passend, een logisch gescheiden netwerksegment voor voice.

De eis blijft daarom in stand. Inschrijver dient in zijn aanbieding uit te gaan van inrichting van QoS binnen het traject dat binnen zijn scope valt, waaronder de router/CPE en de access-lijn. Indien na gunning blijkt dat een afzonderlijk Voice VLAN technisch of functioneel niet noodzakelijk is voor de gekozen oplossing, kan in overleg met Skal worden besloten dit achterwege te laten, mits de kwaliteit en prioritering van spraakverkeer aantoonbaar geborgd blijven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Prijmodel internet

Vraag:

In het prijsmodel wordt onderscheid gemaakt tussen dienstverlening binnen en buiten kantoortijden voor internetverbindingen, terwijl deze dienstverlening feitelijk 24/7 actief is. Wij verzoeken opdrachtgever dit onderscheid te laten vervallen en te hanteren als één uniforme prijsstelling. Kan opdrachtgever dit bevestigen? Zo niet, kan opdrachtgever toelichten hoe dit onderscheid bedoeld is en op welke wijze dit in de prijsstelling verwerkt dient te worden?

Antwoord:

Skal kan dit niet bevestigen. Het verzoek om het onderscheid tussen dienstverlening binnen en buiten kantoortijden te laten vervallen, wordt afgewezen.

De reden voor dit onderscheid is als volgt bedoeld: hoewel de internetverbindingen zelf en de proactieve monitoring daarop inderdaad 24/7 actief zijn (conform eis CLP.004), ziet het gevraagde onderscheid specifiek op de service windows voor de afhandeling van verstoringen (eis ALG.009). In het Programma van Eisen (eis ALG.009) worden deze twee varianten voor incidentafhandeling (SLA) expliciet gescheiden:

1) Binnen kantoortijden: Een P1-incident dat buiten kantoortijden ontstaat, wordt pas bij aanvang

van de eerstvolgende kantoortijd actief in behandeling genomen.

2) Buiten kantoortijden: Een P1-incident wordt gedurende de verruimde servicewindow direct actief opgepakt en opgelost.

Zoals beschreven in de Prijsmodeltoelichting (Bijlage 14, paragraaf 3.2), dient u beide varianten afzonderlijk te prijzen. Voor het bepalen van de Inschrijfprijs berekent Skal een 'gemiddeld totaal' (50% van de prijs voor 'binnen kantoortijden' en 50% van de prijs voor 'buiten kantoortijden'). Pas na gunning van de overeenkomst zal Skal bepalen welke variant van de dienstverlening (SLA) daadwerkelijk wordt afgenomen. U dient het Prijsmodel dan ook in te vullen conform de oorspronkelijke uitvraag, waarbij u het eventuele prijsverschil voor de verruimde service windows (buiten kantoortijden) separaat inzichtelijk maakt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Prijsmodel

Vraag:

Opdrachtgever vraagt om serviceverlening op basis van een SLA, maar in het prijsblad ontbreekt momenteel de mogelijkheid om eventuele service- of beheercomponenten apart op te nemen. Kan opdrachtgever aangeven hoe deze kosten verwerkt dienen te worden, of wordt het prijsblad hierop nog aangepast?

Antwoord:

Skal zal het prijsblad niet aanpassen. Het is Inschrijvers expliciet niet toegestaan om het Prijsmodel, inclusief de Excel werkmappen en -bladen, te wijzigen of daaraan zelf componenten toe te voegen.

Zoals beschreven in de Prijsmodeltoelichting (Bijlage 14, paragraaf 1, punt 12) hanteert Skal voor deze aanbesteding een "alles inclusief" prijssystematiek. Dit betekent dat alle relevante en gerelateerde kosten verdisconteerd dienen te zijn in de prijsstelling van een product of dienst. Kosten voor reguliere serviceverlening, monitoring, beheer en het voldoen aan de geëiste Service Levels (SLA) en KPI's mogen derhalve niet separaat worden opgevoerd, maar dienen integraal verwerkt te worden in de vaste maandprijzen van de uitgevraagde verbindingen, abonnementen en licenties. U dient uw prijzen in de daarvoor bestemde (gele) cellen van het ongewijzigde Prijsmodel op te geven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Facturatie eis / PvE

Vraag:

Met betrekking tot de eis rondom het tijdig doorvoeren van contractuele wijzigingen in de facturatie merken wij op dat verwerkingstijden mede afhankelijk zijn van onderliggende leveranciers en systemen. Wij verzoeken opdrachtgever deze eis aan te passen naar een inspanningsverplichting met een redelijke verwerkingstermijn. Kan opdrachtgever dit bevestigen?

Antwoord:

Skal kan dit niet bevestigen, eis FAC.004 blijft ongewijzigd gehandhaafd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

24

Onderwerp:

CLM.002

Vraag:

Met betrekking tot eis CLM.002, waarin wordt gesteld dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor contract- en leveranciersmanagement, kan opdrachtnemer hieruit afleiden dat opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst geen directe contractuele of operationele relatie onderhoudt met onderliggende providers en dat alle communicatie, aansturing en escalaties uitsluitend via opdrachtnemer als businesspartner verlopen en opdrachtnemer daarmee als enige regievoerende partij richting onderliggende providers fungeert?

Antwoord:

Skal kan dit niet volledig bevestigen. Als Opdrachtnemer draagt u de end-to-end verantwoordelijkheid, voert de ketenregie en vangt de onderliggende complexiteit van carriers voor Skal af, zoals beschreven in de gewenste situatie (Inschrijfleidraad paragraaf 2.5). Echter, in eis CLM.002 is bewust vastgelegd dat de Opdrachtnemer fungeert als primair aanspreekpunt richting onderliggende leveranciers en carriers voor operationele en tactische

afstemming. 'Primair' betekent in deze context nadrukkelijk niet 'uitsluitend' of 'exclusief'. Skal sluit niet uit dat zij, indien de situatie of continuïteit daarom vraagt (denk hierbij aan ernstige escalaties, calamiteiten, blijvende wanprestatie of een exit-situatie), zelf direct contractueel of operationeel contact onderhoudt of opneemt met de onderliggende carriers of providers. Mocht dit het geval zijn dan zal Skal Opdrachtnemer hiervan vooraf in kennis stellen. De kaders uit eis CLM.002 blijven onverkort van kracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
25**Onderwerp:**

MOB.010

Vraag:

Met betrekking tot eis MOB.010 verzoeken wij te bevestigen dat de gewenste vast-mobiel integratie gebaseerd is op SIM-gebaseerde integratie, aangezien dit binnen de gevraagde scope de meest stabiele en beheersbare oplossing betreft. Kan opdrachtgever dit bevestigen?

Antwoord:

Skal kan dit niet bevestigen. Eis MOB.010 schrijft bewust een functioneel resultaat voor en dicteert geen specifieke onderliggende techniek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
26**Onderwerp:**

CLP monitoring / PvE

Vraag:

In het Programma van Eisen wordt gevraagd om monitoring van de prestaties van internetverbindingen. In de praktijk ligt monitoring van performance achter de firewall bij de beheerpartij van de interne infrastructuur. Wij verzoeken opdrachtgever daarom deze eis te beperken tot monitoring tot aan het overdrachtpunt (CPE/modem), waarbij opdrachtnemer verstoringen (down) signaleert en opdrachtgever binnen 15 minuten informeert. Kan opdrachtgever dit bevestigen? Zo niet, kan Opdrachtgever nader toelichten welke aanvullende monitoringverantwoordelijkheden, KPI's en opvolgingsverplichtingen van opdrachtnemer worden verwacht?

Antwoord:

Skal kan dit verzoek ten dele bevestigen. Wat betreft de fysieke en logische afbakening klopt uw aanname: de verantwoordelijkheid voor monitoring en beheer beperkt zich inderdaad tot aan het overdrachtpunt (CPE/modem). Zoals expliciet beschreven in de Scope-afbakening van het Programma van Eisen (hoofdstuk 4), vallen de interne infrastructuur en componenten achter de firewall (zoals interne netwerkconfiguratie en firewalls) buiten de Scope van deze overeenkomst. Skal gaat echter niet akkoord met het voorstel om de inhoudelijke monitoringverantwoordelijkheden in te perken tot enkel het "signaleren van verstoringen (down) en het informeren van de opdrachtgever".

Ter toelichting wijst Skal op de volgende actieve monitoring- en opvolgingsverplichtingen uit het Programma van Eisen, welke onverkort van kracht blijven:

- 1) Proactieve monitoring op meerdere vlakken (CLP.004): De Opdrachtnemer monitort de verbindingen (tot aan het overdrachtpunt) proactief en 24/7. Dit beperkt zich niet tot de beschikbaarheid (up/down), maar omvat ook het monitoren op performance en capaciteit. Tevens dienen (dreigende) capaciteitsknelpunten zo spoedig mogelijk te worden gesignaleerd.
 - 2) Actieve opvolging en afstemming (CLP.005): Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze bij verstoringen niet slechts Skal informeert, maar de verstoring actief en tijdig afhandelt. U bent hierbij het primaire aanspreekpunt voor Skal en zoekt zelf de afstemming met de onderliggende carrier(s) voor de oplossing.
 - 3) Informeren bij failover (CLP.010): De door u genoemde termijn van 15 minuten is in de eisen specifiek van toepassing op het informeren van Skal in het geval dat er een automatische failover naar de redundante verbinding heeft plaatsgevonden.
- Samenvattend ligt de grens van de verantwoordelijkheid inderdaad bij het overdrachtpunt, maar vereist Skal een proactieve dienstverlening tot aan dat punt. De gestelde kaders uit het Programma van Eisen blijven ongewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
27

Onderwerp:

CLP scope / PvE

Vraag:

In het Programma van Eisen wordt uitgegaan van redundantie en failover. Aangezien interne

netwerkkomponenten, waaronder firewalls, expliciet buiten de scope van Communication Line Provisioning vallen, verzoeken wij te bevestigen dat de inrichting en het beheer van failover op firewallniveau door opdrachtgever of een derde partij wordt verzorgd, en dat opdrachtnemer hierin geen aanvullende hardware of configuratie hoeft te leveren. Kan opdrachtgever dit bevestigen? Zo niet, kan Opdrachtgever nader toelichten welke rol, verantwoordelijkheden en eventuele aanvullende leveringen van opdrachtnemer worden verwacht?

Antwoord:

Skal kan dit verzoek slechts ten dele bevestigen.

Het is correct dat interne netwerkkomponenten, waaronder de firewalls en de interne netwerkconfiguratie van Skal, buiten de Scope van Communication Line Provisioning vallen. De configuratie van de interne firewall en interne routing wordt daarom verzorgd door Skal of haar IT-infrastructuur beheerpartij.

Dit betekent echter niet dat de Opdrachtnemer geen verantwoordelijkheid heeft voor het faciliteren van automatische failover. Zoals beschreven in CLP.006 loopt de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer, inclusief beheer en prestaties, tot aan het overeengekomen overdrachtspunt, zoals het modem, de router of CPE.

Op grond van CLP.010 moet omschakeling bij verstoringen automatisch plaatsvinden. Daarnaast geldt op grond van CLP.008 dat de gecombineerde beschikbaarheid, inclusief automatische failover, minimaal 99,9% bedraagt.

De Opdrachtnemer ontwerpt, configureert en beheert de verbindingen en bijbehorende apparatuur tot aan het overdrachtspunt zodat de automatische failover wordt ondersteund en aantoonbaar functioneert. Afhankelijk van de aangeboden oplossing kan deze failover plaatsvinden op CPE-/routerniveau, op firewallniveau of in samenhang tussen beide.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
28

Onderwerp:

ALG.007 / ALG.008

Vraag:

De in ALG.007 en ALG.008 opgenomen servicetijden van 07:00–19:00 wijken af van gangbare marktstandaarden voor kantoortijden. Aangezien de kwaliteit van dienstverlening primair wordt geborgd via de gestelde KPI's en responstijden, verzoeken wij opdrachtgever de servicetijden aan te passen naar 08:00–17:00, waarbij incidentafhandeling conform de prioriteiten en SLA's onverminderd geborgd blijft. Kan opdrachtgever dit bevestigen?

Antwoord:

Skal gaat akkoord met dit verzoek. De servicetijden (kantoortijden) worden aangepast naar de verzochte kantoortijden van 08:00–17:00. Incidentafhandeling conform de prioriteiten en SLA's blijft hierbij onverminderd van kracht.

Hierdoor wijzigen de volgende eisen in het Programma van Eisen (Bijlage 15, paragraaf 2.1):

Eis ALG.007 wordt gewijzigd naar: De kantoortijden voor de dienstverlening zijn: maandag tot en met vrijdag 08:00–17:00.

Eis ALG.008 wordt gewijzigd naar: Onder 'buiten kantoortijden' met betrekking tot de dienstverlening wordt verstaan: maandag tot en met vrijdag 17:00–22:00 en weekend en feestdagen 08:00–16:30.

U dient uw inrichting, de afhandeling van P1 t/m P4 incidenten (conform ALG.009 en de prioriteitentabel) én uw prijsstelling in het Prijsmodel op deze gewijzigde servicetijden te baseren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
29

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

Kunt u bevestigen dat inschrijvers vrije toelichtingsvelden mogen toevoegen aan het prijsmodel, mits formules, structuur en beoordelingscellen ongewijzigd blijven? Indien dit niet is toegestaan, kunt u dan bevestigen dat een afzonderlijke prijstoelichting als bijlage bij de inschrijving mag worden toegevoegd?

Antwoord:

Nee het wijzigen van het Prijsmodel is niet toegestaan. Ook een afzonderlijke prijstoelichting kan niet in behandeling worden genomen op grond van de bescherming van het gelijkheidsbeginsel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
30

Onderwerp:

Contractduur en verlengingsopties – verduidelijking maximale looptijd

Vraag:

Kunt u de contracttermijn verduidelijken? Er wordt tweemaal over verschillende verlengtermijnen gesproken.

Antwoord:

De initiële looptijd is 2 jaar. Daarna zijn er door Opdrachtgever af te roepen verlengingsmogelijkheid van 3 maal 2 jaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
31

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

De aantallen verschillen die in de stukken worden genoemd en op het prijzenblad staan. Voor de mobiele nummers. Kunt u bevestigen dat het prijzenblad leidend is of dit aanpassen?

Antwoord:

Skal bevestigt dat voor het invullen van uw prijsopgave de indicatieve aantallen in het Prijsmodel (en de bijbehorende Prijsmodeltoelichting, Bijlage 14) leidend zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
32

Onderwerp:

MOB.010 / VTF.009 / Prijsmodel 4.5 – vast-mobiel integratie

Vraag:

U vraagt een vast mobiel integratie uit. Wilt u verduidelijken welke functionaliteit minimaal onder "vast-mobiel integratie" wordt verstaan, specifiek voor inkomende bereikbaarheid, uitgaand bellen, nummerweergave en het gebruik van native dialer versus softphone/applicatie op de mobiele telefoon?

Antwoord:

Onder "vast-mobiel integratie" verstaat Skal de functionele integratie waarbij de mobiele telefonie en de vaste telefonieomgeving naadloos in samenhang functioneren. Hierbij gelden de volgende minimale functionele uitgangspunten, gebaseerd op het Programma van Eisen:

1) Inkomende bereikbaarheid en doorschakelingen: Medewerkers moeten op hun mobiele apparaat (smartphone) plaatsonafhankelijk bereikbaar zijn op hun zakelijke vaste telefoonnummer (eis MOB.010 en VTF.009). Tevens moeten telefonische koppelingen, zoals doorschakelingen tussen vast en mobiel, naadloos mogelijk zijn (eis MOB.010).

2) Uitgaand bellen en nummerweergave: Het uitgangspunt van hybride en plaatsonafhankelijk werken is dat medewerkers vanaf hun mobiele apparaat ook zakelijk uitgaand kunnen bellen met weergave van het zakelijke (vaste) telefoonnummer (conform de ondersteuning uit eis VTF.009).

3) Native dialer versus softphone/applicatie: Skal schrijft dwingend geen specifieke onderliggende technische methode voor. In eis VTF.009 is expliciet vastgelegd dat het telefonieplatform het gebruik van softphones en applicaties op smartphones moet ondersteunen. Een integratie op basis van een applicatie (softphone) is daarmee toegestaan, evenals een integratie op netwerkniveau (native dialer/SIM-gebaseerd), zolang u de gevraagde functionele integratie realiseert.

Zoals uitgevraagd bij gunningscriterium GC.02 (Technische inrichting), is het aan u als Inschrijver om de best passende technische inrichting voor deze vast-mobiel integratie te bepalen. Skal toetst bij dit criterium juist hoe uw vaste en mobiele communicatievoorzieningen in samenhang functioneren en hoe dit er in de praktijk bij hybride gebruik voor de eindgebruiker uit ziet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
33

Onderwerp:

MOB.005 / MOB.012 / PM.02 – afschalen volumes en minimumafname

Vraag:

Kunt u bevestigen dat een jaarlijkse kosteloze neerwaartse bijstelling van maximaal 10% tot 20% per contractjaar als marktconform wordt geaccepteerd en dat voor afschaling boven deze grens nadere afstemming plaatsvindt tussen Skal en Opdrachtnemer, waarbij reeds aangegane

aantoonbare verplichtingen van Opdrachtnemer mogen worden meegenomen? Zonder duidelijke minimale afname, afschaalbandbreedte of maximumpercentage voor neerwaartse volumeaanpassingen ontstaat voor inschrijvers een aanzienlijk commercieel risico. Dit kan ertoe leiden dat inschrijvers dit risico verschillend verwerken in hun prijsstelling, waardoor de vergelijkbaarheid van inschrijvingen onder druk komt te staan en het aanbieden van de meest voordelige prijs minder goed mogelijk is.

Antwoord:

Nee, Skal bevestigt dit niet. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd.

Skal heeft bewust gekozen voor een flexibel en schaalbaar model zonder minimale afnameverplichting en zonder vooraf vastgestelde maximale bandbreedte voor neerwaartse volumeaanpassingen. De in de aanbestedingsstukken genoemde aantallen zijn indicatief en vormen uitsluitend een rekenkundige basis voor de vergelijking van inschrijvingen. Daaraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Het commerciële risico van volumeontwikkelingen ligt bij de Inschrijver. De eis blijft daarmee ongewijzigd: op- en afschaling moet mogelijk zijn zonder contractuele belemmeringen of boetes.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

34

Onderwerp:

MOB.003 / MOB.012 – collectieve databundel / datapool

Vraag:

In de markt is het niet mogelijk om verschillende bundeltypen en bundelgroottes in één gezamenlijke datapool samen te voegen. Pooling is uitsluitend mogelijk binnen abonnementen met dezelfde bundel/propositie. Unlimited-abonnementen kennen bovendien geen bundelvolumen dat logisch in een datapool kan worden opgenomen.

Kunt u bevestigen dat aan de eis inzake organisatiebreed gebundelde databundels wordt voldaan wanneer Inschrijver per gelijksoortig abonnementstype/bundel een separate datapool aanbiedt, en dat abonnementen met afwijkende bundels of unlimited data buiten deze datapool vallen?

Antwoord:

Skal kan dit gedeeltelijk bevestigen.

Voor abonnementen met onbeperkt data onderkent Skal dat deze geen vast databundelvolumen kennen dat logisch in een collectieve datapool kan worden opgenomen. Abonnementen met onbeperkt data mogen daarom buiten de collectieve datapool vallen.

Voor de overige abonnementen met een eindig datavolumen blijft het uitgangspunt dat deze maximaal organisatiebreed gebundeld worden ingezet (conform eis MOB.003), zodat Skal kan sturen op kosten en verbruik. Skal wenst geen losse individuele eilandjes ('ieder bundeltje zijn

eigen silo'). Echter, indien het technisch of propositioneel redelijkerwijs noodzakelijk is om separate datapools per gelijksoortig abonnementstype/bundelvolumen te hanteren, is Skal bereid dit te accepteren, mits u dit transparant onderbouwt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Pakket van Eisen

Vraag:

MOB.006 - U vraagt om voldoende voor ongestoord bellen en dataverkeer op kantoorlocatie van SKAL,

- kunt u aangeven wat uw definitie van goede dekking op 4G is (dBm).
- Kunt u daarnaast plattegronden aanleveren van uw pand indien een meting op locatie gewenst is.
- Kunt u hiervoor tijd inruimen in uw planning.
- Kunt u de inlevertermijn aanpassen naar 2 weken na meting.
- Is er op dit moment een indoor aanwezig?
- Zijn er aanwijzingen dat er bij bepaalde netwerken problemen zijn?
- Kunt u de transitietijd /implementatie van 4 maanden (conform bijlage 18 augustus) onafhankelijk maken van het installeren van een indoor installatie.

Antwoord:

Skal wijst de verzoeken tot aanpassing van de planning en termijnen af en beantwoordt uw vragen als volgt:

- 1) Definitie dekking (dBm): Skal hanteert geen specifieke dBm-waarde. Eis MOB.006 is een functionele eis: de dekking dient in de praktijk "voldoende voor ongestoord bellen en dataverkeer" te zijn. Op dit moment is op de kantoorlocatie sprake van voldoende ongestoord bellen en dataverkeer. Skal kan ermee instemmen dat na gunning, als onderdeel van de implementatie of acceptatie, een meting wordt uitgevoerd om de op dat moment aanwezige mobiele dekking objectief vast te leggen. Deze meting wordt uitgevoerd door een onafhankelijke partij. De uitkomst van deze meting geldt als nulmeting voor de beoordeling van de aangeboden oplossing op de kantoorlocatie. Dit laat onverlet dat de functionele eis uit MOB.006 leidend blijft: de mobiele dienstverlening moet in de praktijk voldoende zijn voor ongestoord bellen en dataverkeer.
- 2) Plattegronden, meting op locatie en uitstel inlevertermijn: Dit wordt afgewezen. Er is in deze fase geen ruimte voor schouw op locatie en de inlevertermijn wordt niet verlengd.
- 3) Aanwezigheid indoor installatie en netwerkproblemen: Er is momenteel geen specifieke indoor installatie (DAS) voor mobiele telefonie aanwezig. Skal doet geen uitspraken over de kwaliteit van individuele netwerken; het is aan de Inschrijver om de dekking op het eigen aangeboden netwerk te borgen.
- 4) Transitietijd onafhankelijk maken van indoor installatie: Dit verzoek wordt afgewezen. De implementatietijd blijft ongewijzigd. Zoals expliciet gevraagd in gunningscriterium GC.02 (Technische inrichting), verwacht Skal niet per definitie een fysieke indoor installatie, maar dient u

in uw aanbieding te beschrijven hoe u omgaat met eventuele onvoldoende dekking middels mitigerende maatregelen (zoals de inzet van WiFi Calling of vergelijkbare functionaliteit). De gestelde eisen (MOB.006), termijnen en kaders voor technische inrichting (GC.02) blijven onverkort van kracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
36

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

Regel 16 mobiele abonnementen.

U biedt de mogelijkheid om onze fairuse policy in te vullen echter in bijlage 14 staat dat er niet afgeweken mag worden van punten 1 t/m 4.

De policy's zijn per aanbieder verschillend hoe dient inschrijver hier mee om te gaan? Is het dus wel toegestaan om af te wijken?

Antwoord:

Skal kan dit niet bevestigen. Minimum eisen zijn precies dat, het minimum. Iets leveren dat uitgaat boven het minimum is en blijft mogelijk.

De ruimte die u in de aanbieding krijgt om uw eigen 'fair use policy en daglimiet' in te vullen, is uitsluitend bedoeld om transparant inzichtelijk te maken hoe uw aanbod zich verhoudt tot deze minimumeisen (bijvoorbeeld door in te vullen dat uw beleid een daglimiet van 25 GB en een EU-limiet van 60 GB hanteert).

Dat policy's per aanbieder verschillen, ontslaat u dus niet van de plicht om minimaal te voldoen aan de door Skal gestelde eisen. Een aanbieding met een FUP die per saldo slechter is dan de eisen 1 t/m 4 (bijvoorbeeld een lagere daglimiet dan 20 GB) sluit dus niet aan bij deze eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Ref.nr.
37

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Onderwerp:

Pakket van Eisen

Vraag:

CP.002 - Met betrekking tot de redundantie en failover, heeft SKAL Provider Independent IP space tot haar beschikking?

Zo nee dit kan alleen door de afnemer gerealiseerd worden bij RIPE. Bent u zich er van bewust dat zonder deze PI Space een redundante internetverbinding via 2 verschillende providers niet mogelijk zal zijn?

Antwoord:

Skal beschikt op dit moment niet over eigen Provider Independent IP-space voor deze dienstverlening.

Skal bevestigt niet dat zonder PI-space een redundante internetverbinding via twee verschillende providers onmogelijk is. Skal host zelf geen publieke diensten op haar kantoorlocatie; de door Skal gebruikte applicaties en diensten worden vanuit cloudomgevingen afgenomen en zijn via reguliere internettoegang bereikbaar.

De gevraagde redundantie en failover zien daarom primair op de beschikbaarheid van uitgaande internetconnectiviteit vanaf de kantoorlocatie naar cloud- en SaaS-diensten. Deze kan, afhankelijk van de aangeboden oplossing, worden gerealiseerd met twee verbindingen van verschillende providers, ook wanneer daarbij providergebonden publieke IP-adressen worden gebruikt.

PI-space, een eigen AS-nummer en BGP-routing kunnen relevant zijn wanneer hetzelfde publieke IP-prefix provideronafhankelijk bereikbaar moet blijven, bijvoorbeeld bij zelf gehoste publieke diensten, inkomende VPN-verbindingen of externe koppelingen die afhankelijk zijn van een vast gewhitelist publiek IP-adres. Dat is niet het uitgangspunt van deze uitvraag.

Indien Inschrijver van mening is dat voor de door hem aangeboden oplossing PI-space, een AS-nummer of BGP-routing noodzakelijk is, dient Inschrijver dit expliciet te vermelden in het technische ontwerp (GC2 Technische inrichting), inclusief de technische randvoorwaarden, afhankelijkheden, impact op beheer en eventuele kosten. De eisen ten aanzien van redundantie, automatische failover en beschikbaarheid blijven onverkort van kracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
38

Onderwerp:
Prijzenblad

Vraag:
Regel 20 Data per MB (Wereld)

Kunt u deze opsplitsen in zones, zoals ook gedaan bij spraak in de regels 10/11/12/13/14

Antwoord:
Skal gaat akkoord met dit verzoek. De categorie 'Data per MB (Wereld)' (zoals vermeld in Bijlage 14 Prijsmodeltoelichting, paragraaf 3.5.1 onder Id. 5.1.9) wordt opgesplitst in afzonderlijke zones (Zone 2 tot en met 5), analoog aan de indeling bij het internationale spraakverkeer. Skal stelt hiervoor een gewijzigd Prijsmodel (Excel) en een gewijzigde Prijsmodeltoelichting (Bijlage 14) beschikbaar bij deze Nota van Inlichtingen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
18 mei 2026

Percelen:
P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
39

Onderwerp:
Bijlage 14

Vraag:
Pagina 10 - U schrijft: Databundels worden organisatie breed gebundeld ingezet, zodat het totale datavolume van alle mobiele abonnementen samen één collectieve bundel vormt. Dit geeft Skal flexibiliteit in het gebruik en optimale sturing op kosten en verbruik.

Dit is niet mogelijk met onbeperkte bundels. Kunt u dit uitsluiten indien gekozen wordt voor onbeperkte data bundels?

Antwoord:
Skal bevestigt uw aannname en gaat akkoord met dit verzoek. Wij begrijpen dat het technisch niet mogelijk is om 'onbeperkte' databundels onderdeel te laten uitmaken van een gelimiteerde collectieve bundel.
De bepaling dat databundels organisatiebreed gebundeld worden ingezet (zoals omschreven in de Prijsmodeltoelichting paragraaf 3.3 en het Programma van Eisen eis MOB.003), is derhalve uitsluitend van toepassing op de mobiele abonnementen met een vast datavolume. Dit betreft de volgende abonnementstypen uit het Prijsmodel (tabel 3.3): 'Laag' (5 GB), 'Midden' (10 GB) en de Data-Only SIMs (5 GB en 25 GB).
Het abonnementstype 'Hoog' (onbeperkt data) wordt hierbij expliciet uitgesloten van de collectieve bundeling. De overige minimumeisen ten aanzien van het abonnementstype 'onbeperkt data' (zoals de minimale daglimiet van 20 GB op hoge snelheid en minimaal 50 GB EU-roaming) blijven

onverkort van kracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
40

Onderwerp:

Bijlage 15 – PvE.01 Programma van Eisen Communicatieverbindingen

Vraag:

MOB.009 – In deze eis wordt gesteld dat de Opdrachtnemer nummerbehoud (nummerportabiliteit) ondersteunt bij de overgang van en naar de huidige mobiele provider. In dit kader merkt Inschrijver op dat in de praktijk uitsluitend 06 nummers portabel zijn, terwijl 097 nummers niet worden geporteerd. Kunt u bevestigen dat de verplichting tot nummerportabiliteit in dit kader uitsluitend van toepassing is op 06 nummers, en niet op 097 nummers?

Antwoord:

Skal bevestigt dat de verplichting tot nummerbehoud (nummerportabiliteit), zoals vastgelegd in eis MOB.009, uitsluitend van toepassing is op de reguliere mobiele spraak/data abonnementen (de 06-nummers).

Voor de Data-Only SIMs (zoals uitgevraagd in het Prijsmodel onder ID 3.4 en 3.5) is het porteren van de daaraan gekoppelde 097-nummers inderdaad niet logisch en daarmee niet verplicht. Omdat deze abonnementen uitsluitend voor dataverkeer worden gebruikt en niet dienen als bereikbaarheidsnummer voor contacten, heeft het wijzigen van deze nummers geen impact op de bedrijfscontinuïteit.

De Opdrachtnemer mag er bij de transitie dan ook van uitgaan dat voor de Data-Only verbindingen (097-nummers) simpelweg nieuwe SIM-kaarten met nieuwe nummers worden geleverd en geactiveerd. Voor alle overige mobiele nummers (de 06-nummers) blijft de harde eis tot nummerportabiliteit uit MOB.009 onverkort van kracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Bijlage 15 – PvE.01 Programma van Eisen Communicatieverbindingen

Vraag:

In Bijlage 15 – PvE.01 Programma van Eisen Communicatieverbindingen, eis GOV.004, is een malusregeling opgenomen waarbij bij het niet behalen van beschikbaarheids KPI's (ALG.006, CLP.008, MOB.007 en VTF.007) bij een tweede constatering een korting van 10% op de totale maandfactuur wordt toegepast. Daarnaast behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om bij herhaaldelijke overschrijding aanvullende maatregelen te treffen en schadevergoeding te vorderen. Inschrijver kan zich niet verenigen met deze systematiek. De regeling voorziet in een generieke korting op de volledige maandfactuur, zonder differentiatie naar dienstcomponent, ernst en duur van de afwijking, noch naar de mate waarin de afwijking daadwerkelijk aan Inschrijver is toe te rekenen. Hierdoor ontstaat een cumulatief en potentieel disproportioneel sanctiemechanisme, temeer nu de malusregeling wordt gecombineerd met aanvullende maatregelen en schadevergoeding.

Deze opzet wijkt af van gangbare marktpraktijk binnen de telecomsector.

Beschikbaarheidsafspraken, servicecredits en eventuele factuurkortingen worden daarin doorgaans op een transparante en proportionele wijze vastgelegd binnen een SLA, gekoppeld aan specifieke KPI's, concrete prestatieniveaus en het betreffende dienstonderdeel.

Inschrijver hanteert een dergelijke SLA systematiek, gebaseerd op beïnvloedbaarheid en proportionaliteit, en is bereid deze volledig en transparant te delen als integraal onderdeel van de inschrijving, zodat Opdrachtgever deze inhoudelijk kan beoordelen en vergelijken.

Is Opdrachtgever bereid om eis GOV.004 te laten vervallen en de invulling van servicecredits en eventuele factuurkortingen volledig te laten plaatsvinden via de SLA systematiek van de Inschrijver (bijvoorbeeld als onderdeel van GC.04), waarbij deze SLA transparant wordt opgenomen in de inschrijving en als zodanig wordt meegenomen in de beoordeling?

Inschrijver acht het van belang te benadrukken dat handhaving van deze generieke malusregeling leidt tot een contractueel risico dat niet in redelijke verhouding staat tot de aard van de dienstverlening en de beïnvloedbaarheid van de beschikbaarheids KPI's.

Indien deze eis ongewijzigd wordt gehandhaafd, zal Inschrijver zich genoodzaakt zien ernstig te heroverwegen of het verantwoord is om de inschrijving voort te zetten.

Antwoord:

Skal is niet bereid om eis GOV.004 te laten vervallen en wijst het verzoek af om de invulling van servicecredits via uw eigen SLA-systematiek (zoals in GC.04) te laten plaatsvinden.

Skal deelt niet uw opvatting dat de door haar voorgeschreven malussystematiek onredelijk is.

Gezien de verantwoordelijkheid die bij deze dienstverlening wordt uitgevraagd, acht Skal deze systematiek passend. Skal houdt voor de inschrijving dan ook vast aan de geschetste systematiek uit eis GOV.004 en de Prijsmodeltoelichting (Bijlage 14, hoofdstuk 5).

Wel benadrukt Skal dat zij in de uitvoeringspraktijk de malusregeling proportioneel zal hanteren.

Daarbij geldt dat indien uit een gedegen root-cause analyse blijkt dat een overschrijding of het niet behalen van de KPI daadwerkelijk niet aan u als Opdrachtnemer te wijten is er geen malus zal worden opgelegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Bijlage 14 – PM.02 Prijsmodeltoelichting Communicatieverbindingen

Vraag:

In hoofdstuk 5 van Bijlage 14 – PM.02 Prijsmodeltoelichting Communicatieverbindingen wordt een generieke malusregeling opgenomen waarbij, bij het niet behalen van KPI's, een korting van 10% respectievelijk 20% wordt toegepast op de totale maandfactuur.

Inschrijver merkt op dat deze formulering zeer algemeen is en de indruk wekt dat het niet behalen van (één van) de KPI's kan leiden tot een substantiële korting op de volledige maandfactuur, ongeacht de aard, ernst, duur, impact of causaliteit van de afwijking. Daarbij ontbreekt een differentiatie naar dienstcomponent en is geen duidelijke relatie gelegd met beïnvloedbaarheid door de opdrachtnemer.

Een dergelijke generieke en potentieel disproportionele malusregeling wijkt af van gangbare marktpraktijk. In de telecomsector worden servicecredits en eventuele factuurkortingen doorgaans gekoppeld aan specifieke KPI's, concrete SLA afspraken en het betreffende dienstonderdeel, zodat sprake is van een transparante, proportionele en objectief toetsbare systematiek.

Inschrijver hanteert zelf een uitgewerkte SLA systematiek met servicecredits, die is gebaseerd op beïnvloedbaarheid, proportionaliteit en marktconformiteit, en is bereid deze transparant te maken als onderdeel van de inschrijving.

Is Opdrachtgever bereid om de in hoofdstuk 5 van Bijlage 14 opgenomen generieke malusregeling te laten vervallen en de invulling van eventuele servicecredits en/of kortingen te laten plaatsvinden via de SLA systematiek van de Inschrijver (bijvoorbeeld als onderdeel van GC.04), zodat per inschrijver een proportionele en inhoudelijk goed vergelijkbare beoordeling mogelijk is?

Inschrijver acht het van belang te benadrukken dat handhaving van een dergelijke generieke en niet gedifferentieerde malusregeling leidt tot een disproportioneel en moeilijk beheersbaar contractueel risico dat niet in redelijke verhouding staat tot de aard en beïnvloedbaarheid van de dienstverlening.

Indien deze eis ongewijzigd wordt gehandhaafd, zal Inschrijver zich genoodzaakt zien ernstig te heroverwegen of het verantwoord is om de inschrijving voort te zetten.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 41.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Ref.nr.
43

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Onderwerp:

in Bijlage 13 - PM.01 Prijsmodel Communicatieverbindingen en Bijlage 14 - PM.02 Prijsmodeltoelichting Communicatieverbindingen

Vraag:

Inschrijver constateert dat de indicatieve aantallen zoals opgenomen in Bijlage 13 - PM.01 Prijsmodel Communicatieverbindingen en Bijlage 14 - PM.02 Prijsmodeltoelichting Communicatieverbindingen (paragraaf 3.3) niet met elkaar overeenkomen.

Zo wordt in bijlage 14 voor abonnementstype "Laag" (id. 3.1) een indicatief aantal van 95 genoemd, terwijl in bijlage 13 voor hetzelfde abonnementstype uitgegaan wordt van 158 aansluitingen. Dit betreft een afwijking van circa 40%.

Daarnaast zijn er ook afwijkingen bij id. 3.3 en id. 3.4.

Aangezien de prijsstelling in deze aanbesteding gebaseerd is op maatwerk en sterk afhankelijk is van de gehanteerde volumes, zijn deze aantallen bepalend voor een realistische en vergelijkbare inschrijving.

Kunt u bevestigen welke aantallen leidend zijn en zorgdragen voor consistentie tussen bijlage 13 en 14, zodat Inschrijvers hun prijsstelling op een eenduidige en realistische basis kunnen opbouwen?

Antwoord:

Skal dankt u voor uw constatering. Voor het berekenen van de Inschrijfprijs en de weging wordt de inhoud van de Excel-werkmap gebruikt. Skal bevestigt dat de aantallen zoals opgenomen in Bijlage 13 (PM.01 Prijsmodel) leidend zijn voor het invullen van uw inschrijving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
44

Onderwerp:

Bijlage 14 - PM.02 Prijsmodeltoelichting

Vraag:

In Bijlage 14 - PM.02 Prijsmodeltoelichting Communicatieverbindingen wordt gesteld dat aantallen in de aanbestedingsdocumenten schattingen/prognoses zijn, maar tevens dat "door de Inschrijver op schrift gestelde schattingen bindend zijn" (hoofdstuk 1, punt 1).

Kunt u verduidelijken wat precies onder "op schrift gestelde schattingen" wordt verstaan (bijv. aannames in tekst, planning, volumes, calculatie uitgangspunten) en bevestigen dat uitsluitend de ingevulde prijzen in het prijsmodel bindend zijn, en niet overige aannames/inschattingen die

Inschrijver in zijn toelichting vermeldt?

Antwoord:

Skal kan dit niet bevestigen. Het verzoek om vast te leggen dat uitsluitend de ingevulde prijzen in het Prijsmodel bindend zijn en overige aannames niet, wordt afgewezen.

Onder de bepaling "door de Inschrijver op schrift gestelde schattingen zijn bindend" (Bijlage 14, hoofdstuk 1, punt 1) worden alle inschattingen, aannames, doorlooptijden en capaciteitsberekeningen (zoals ureninschattingen bij de transitie) verstaan die u in uw volledige Inschrijving opneemt. Dit geldt voor zowel het Prijsmodel als voor uw kwalitatieve documenten (zoals het Transitieplan).

Skal hanteert in deze aanbesteding een "alles inclusief" prijsstelling gecombineerd met resultaatverplichtingen. Het is aan u als Inschrijver om de benodigde inzet, volumes en werkzaamheden (bijvoorbeeld voor de transitie) vooraf juist in te schatten en te borgen in uw Inschrijving. De aannames en schattingen die u hiervoor op schrift stelt zijn bindend; u kunt zich hier gedurende de uitvoering niet aan onttrekken, noch vormen onjuiste eigen aannames een grond voor meerwerk. De bepaling in hoofdstuk 1, punt 1 blijft onverkort van kracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
45

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat ondertekening door een gevolmachtigd persoon volstaat als rechtsgeldige ondertekening, mits de volmacht wordt meegestuurd?

Antwoord:

Ja, dat kan Opdrachtgever bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Ref.nr.
46

Percelen:
P1 Communicatieverbindingen

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad

Vraag:
Algemeen advies - In de aanbestedingsstukken wordt uitgebreid ingegaan op servicelevels, KPI's en de kwaliteit van de afhandeling van verstoringen (onder andere GC.04), maar Inschrijver constateert dat er niet expliciet wordt gevraagd om het aanleveren van een concept SLA als onderdeel van de Inschrijving.
Gezien het belang van eenduidige serviceafspraken en de vergelijkbaarheid tussen Inschrijvingen, zou een (concept) SLA bijdragen aan transparantie en een betere beoordeling van de aangeboden dienstverlening.
Kunt u toelichten waarom niet is gekozen voor het laten indienen van een concept SLA, en overweegt u dit alsnog expliciet onderdeel te maken van bijvoorbeeld GC.04 of het Programma van Eisen?

Antwoord:
Skal kan niet ingaan op uw verzoek. Er zal geen concept SLA worden opgevraagd en dit wordt ook niet toegevoegd aan GC.04 of het Programma van Eisen.
Skal heeft er bewust voor gekozen om geen eigen SLA's van Inschrijvers te vragen, omdat alle minimale servicelevels, beschikbaarheidspercentages (zoals ALG.006, CLP.008 en VTF.007), hersteltijden (ALG.009) en de malussystematiek (GOV.004) reeds eenduidig zijn vastgelegd in het Programma van Eisen (Bijlage 15).
Het toestaan van eigen (concept) SLA's per Inschrijver zou er juist toe leiden dat aanbiedingen onvergelijkbaar worden, wat de beoordeling kan frustreren.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
18 mei 2026

Percelen:
P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
47

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad

Vraag:
6.6.2 - In paragraaf 6.6.2 (GC.02 Technische inrichting) wordt een maximale omvang van 3 pagina's A4 gehanteerd voor de uitwerking.
Gezien de kwaliteitsweging van het document en de breedte van de scope en het belang van dit onderdeel voor bereikbaarheid, continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening, acht Inschrijver deze omvang beperkend om een samenhangend en onderbouwd ontwerp adequaat toe te lichten. Gaat Opdrachtgever akkoord met een uitbreiding naar maximaal 6 pagina's A4 voor dit

gunningscriterium?

Antwoord:

Skal gaat akkoord met een een uitbreiding naar maximaal 6 pagina's A4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

48

Onderwerp:

bijlage 7 (GC.01 Transitieplan)

Vraag:

In bijlage 7 (GC.01 Transitieplan) worden op meerdere plaatsen zeer concreet geformuleerde elementen opgenomen, waarbij voor Inschrijver niet altijd duidelijk is welke mate van uitwerking en concretisering wordt verwacht in de beantwoording.

Dit geldt onder andere voor de volgende onderdelen:

- "Verificatietest na elke stap: aantoonbare controle van de bereikbaarheid";
- "Formele acceptatie door Skal na aantoonbare stabiliteit en eerste SLA/KPI-rapportage";
- "Aanleg en activatie van verbindingen inclusief verificatie onafhankelijkheid en Go/No-Go-momenten".

Deze formuleringen zijn feitelijk van aard en laten beperkt ruimte voor interpretatie, waardoor voor Inschrijver onduidelijk is welke aanvullende beschrijving of detaillering nog wordt verwacht. Kunt u verduidelijken: welke mate van inhoudelijke uitwerking per onderdeel wordt gevraagd (bijvoorbeeld procesbeschrijving, methodiek, verantwoordelijkheden, concrete invulling), en op welk detailniveau de Inschrijver hierop wordt beoordeeld?

Antwoord:

Skal acht de aanbestedingsstukken voldoende richtinggevend. De genoemde elementen zijn bedoeld als aandachtspunten voor een beheersbaar transitieplan. Het is aan de Inschrijver om hier, binnen de gestelde eisen en gunningscriteria, een passende invulling aan te geven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

49

Onderwerp:

bijlage 7 (GC.01 Transitieplan)

Vraag:

In bijlage 7 (GC.01 Transitieplan), paragraaf 3 "Aanpak", fase 1 "Voorbereiding", punt 1, wordt van de Inschrijver gevraagd om een IST-inventarisatie uit te voeren van alle actieve communicatieverbindingen, telefonienummers, SIM-kaarten en lopende contracten bij de vertrekkende leverancier(s), in samenwerking met Skal conform TRA.002 van het PvE.

In dit kader merken wij op dat een volledige en correcte inventarisatie van bestaande contracten, diensten, nummers en verplichtingen primair gebaseerd is op informatie die uitsluitend bij Skal en de huidige leverancier(s) beschikbaar is. Daarnaast geldt dat het formeel opzeggen van lopende contracten juridisch dient plaats te vinden door de contracthouder (Skal) en niet door de nieuwe opdrachtnemer.

Kunt u bevestigen dat:

1. Skal verantwoordelijk is voor het aanleveren van een volledige en correcte IST-inventarisatie van bestaande diensten, verbindingen, nummers, SIM-kaarten en contracten, en
2. de Opdrachtnemer op basis hiervan een validerende en ondersteunende rol vervult (controle, verrijking, structurering), en
3. het formeel opzeggen van bestaande contracten bij de vertrekkende leverancier(s) de verantwoordelijkheid blijft van Skal?

Indien bovenstaande niet juist is, verzoeken wij u de verantwoordelijkheidsverdeling nader te concretiseren.

In bijlage 7 (GC.01 Transitieplan), paragraaf 3 "Aanpak", fase 1 "Voorbereiding", punt 3, wordt van de Inschrijver verwacht dat afstemming plaatsvindt met de vertrekkende leverancier over portatiedata en tijdige opzegging van lopende contracten, teneinde dubbele kosten te voorkomen.

In dit kader merken wij op dat de gebruikelijke en juridisch correcte werkwijze is dat:

- de Opdrachtgever (Skal) zelf zorg draagt voor het formeel opzeggen van lopende contracten bij de huidige leverancier;
- de vertrekkende leverancier vervolgens bevestigt per welke datum contractuele verplichtingen eindigen en diensten contractvrij zijn;
- de nummerporteringen en migraties door de nieuwe opdrachtnemer worden ingepland op of ná deze vrijgavedatum, in afstemming met alle betrokken partijen.

Kunt u aangeven:

1. of Skal deze werkwijze onderschrijft, en
2. welke specifieke rol en verantwoordelijkheid van de nieuwe Opdrachtnemer wordt verwacht in de afstemming met de vertrekkende leverancier, met name waar het gaat om contractuele aspecten zoals opzeggingen en het voorkomen van dubbele kosten?

Indien afwijkend van bovenstaande, verzoeken wij u de verantwoordelijkheidsverdeling en bijbehorende risico's expliciet te verduidelijken.

Antwoord:

Skal bevestigt dat zij als contracthouder juridisch verantwoordelijk is voor het daadwerkelijk (formeel) opzeggen van haar eigen lopende contracten bij de huidige leverancier(s).

Skal gaat echter niet akkoord met uw aanname dat de verantwoordelijkheidsverdeling voor de overige punten is zoals u schetst. Skal verduidelijkt de verantwoordelijkheden als volgt:

1) IST-inventarisatie: Skal is niet als enige verantwoordelijk voor het aanleveren van een complete inventarisatie waarbij u slechts 'valideert'. Conform eis TRA.002 en Bijlage 7 (GC.01, Fase 1) voert u als Opdrachtnemer deze inventarisatie gezamenlijk met Skal en de vertrekkende leverancier(s) uit. U heeft hierin een actieve, leidende en uitvoerende rol om de benodigde informatie boven tafel te krijgen.

2) Coördinatie opzeggingen en portatie: Skal onderschrijft niet de passieve werkwijze waarbij u

wacht tot Skal de contracten opzegt en u daarna pas de migratie inplant. Conform eis CLM.003 en Bijlage 7 (GC.01) wordt van u de regie en coördinatie verwacht. Uw rol is om actief af te stemmen met de latende leverancier(s) over portatiedata en Skal tijdig en concreet te adviseren op welk moment welke contracten formeel door Skal moeten worden opgezegd. Het doel is dat de migratie en portatie naadloos op elkaar aansluiten om dubbele kosten te voorkomen. De kaders en verantwoordelijkheden zoals gesteld in het Programma van Eisen en Bijlage 7 (GC.01) blijven onverkort van kracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad

Vraag:

par. 2.3.1 en 2.3.1.2 - Kunt u expliciet definiëren tot welk technisch demarcatiepunt de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer reikt, gezien interne LAN/WLAN, netwerkcomponenten en eindgebruikersapparatuur buiten scope vallen.

Antwoord:

Skal definieert dit technische demarcatiepunt als het 'overdrachtspunt'.

Voor de internetverbindingen (Communication Line Provisioning) reikt de verantwoordelijkheid van u als Opdrachtnemer uitdrukkelijk tot aan dit overdrachtspunt: het fysieke of logische punt waar uw verantwoordelijkheid eindigt en die van de interne infrastructuur begint, zoals het opgeleverde modem of de router (CPE). Dit is expliciet vastgelegd in eis CLP.006 van het Programma van Eisen (Bijlage 15).

Daarnaast is in het Programma van Eisen (Hoofdstuk 2, Algemeen) vastgelegd dat de exacte operationele werkinstructies en overdrachtspunten tussen Skal en de Opdrachtnemer tijdens de transitiefase gezamenlijk verder worden gedetailleerd en vastgelegd in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Ref.nr.
51

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Onderwerp:

Algemene Vraag

Vraag:

Algemene Vraag - Gezien de brede en samenhangende scope van de aanbesteding (mobiele telefonie, vaste diensten en cloudtelefonie) is het voorstelbaar dat na de eerste Nota van Inlichtingen nog aanvullende vragen bestaan bij inschrijvers. Deze vragen raken de inhoudelijke uitwerking, kwaliteitscriteria en de onderbouwing van de aangeboden oplossing. Om aannames te voorkomen en een realistische, goed onderbouwde en kwalitatief hoogwaardige inschrijving te kunnen doen – in het belang van zowel opdrachtgever als inschrijvers – verzoeken wij de opdrachtgever vriendelijk om het faciliteren van een tweede Nota van Inlichtingen-ronde. Wij zijn ervan overtuigd dat dit bijdraagt aan de kwaliteit en vergelijkbaarheid van de inschrijvingen.

Antwoord:

Skal gaat mee in uw redenering en zal een extra vraag en antwoord ronde inlassen. Het betreft dan alleen vragen over deze Nota van Inlichtingen, vragen over andere documenten zullen niet beantwoord worden.

Het stellen van vragen is mogelijk vanaf 19 mei tot en met 22 mei 12.00 uur.

Antwoorden ontvangt u op 1 juni 2026.

Indienen offerte 12 juni 2026 voor 12.00.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
52

Onderwerp:

Pakket van Eisen

Vraag:

VTF.005 - Welke type slagbomen worden gebruikt, en ondersteunen deze tls 1.2?

Antwoord:

Skal kan op dit moment het exacte merk, type en de eventuele ondersteuning voor TLS 1.2 van de huidige slagbomen niet specificeren. Wel kan Skal bevestigen dat de slagbomen in de huidige situatie succesvol functioneel zijn gekoppeld en ingericht in de bestaande telefooncentrale.

Eis VTF.005 vereist primair dat uw vaste telefonievoorziening de functionaliteit biedt om dergelijke gebouwgebonden toepassingen te ontsluiten en te ondersteunen. Voor uw inschrijving kunt u ervan uitgaan dat dit middels een in de markt gangbare koppeling (indien nodig met een

standaard gateway) te realiseren is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
53

Onderwerp:

Pakket van Eisen

Vraag:

Algemene vraag, van belang voor bepalen propositie - Kan aanbestedende dienst aangeven hoeveel:

- Aantal gebruikers die alleen mobiel device met mobiel nummer maar ook in een groepsnummer zitten of een eigen vast nummer hebben?
- Aantal gebruikers die alleen mobiel device met alleen mobiel nummer?
- Aantal gebruikers die mobiel device met laptop en of vast toestel zowel een vast en mobiel nummer
- Aantal gebruikers die GEEN mobiel nummer hebben maar wel moeten bellen (met groeps /vastnummer
- Hoeveel receptionistenposten benodigd zijn
- Hoeveel groepsnummers er benodigd zijn waarop gebruikers zich op moeten kunnen aan en af moeten melden.
- Hoeveel personen deel uitmaken van bovenstaande groepsnummer
- Hoeveel users zitten maximaal tegelijk in de groep?

Antwoord:

Skal beantwoordt uw vragen met betrekking tot de gebruikersaantallen en inrichting als volgt:

- a) Gebruikers met alléén een mobiel device en mobiel nummer (in groepsnummer of met eigen vast nummer): 0 (al onze gebruikers beschikken tevens over een laptop).
- b) Gebruikers met alléén een mobiel device en alleen een mobiel nummer: 0 (al onze gebruikers beschikken tevens over een laptop)
- c) Gebruikers met een mobiel device, laptop en/of vast toestel (zowel vast als mobiel nummer): 61.
- d) De overige gebruikers (circa 100-110) hebben alleen een mobiel en intern nummer. Dit sluit aan bij de indicatieve 61 aansluitingen voor callcenterfunctionaliteit zoals vermeld in de Prijsmodeltoelichting (Bijlage 14, paragraaf 3.4, Id. 4.2).
- e) Gebruikers zónder mobiel nummer, maar die wel moeten bellen: 0. Alle interne collega's van Skal zijn voorzien van een mobiel nummer.
- f) Aantal benodigde receptionistenposten: 4. Dit komt overeen met de indicatieve aantallen voor receptiefuncties in de Prijsmodeltoelichting (Bijlage 14, paragraaf 3.4, Id. 4.4).
- g) Aantal benodigde groepsnummers (aan- en afmelden): 15 tot 20 groepsnummers
- h) Aantal personen per groepsnummer: 2 tot 20 personen.
- i) Maximaal aantal gebruikers tegelijk actief in een groep: 10 tot 15 gebruikers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Pakket van Eisen

Vraag:

CLP.012 - In eis CLP.012 wordt gevraagd om expliciete Quality of Service (QoS) en een logisch gescheiden Voice VLAN op de internetverbinding.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat hiermee QoS en VLAN segmentatie aan de LAN zijde (achter de router) wordt bedoeld, aangezien QoS over het publieke internet niet end to end afdwingbaar is?

Antwoord:

Nee, dit is niet juist begrepen. De interne netwerkinfrastructuur aan de LAN-zijde (achter de router) valt in deze aanbesteding namelijk expliciet buiten de scope van de Opdrachtnemer (conform Inschrijfleidraad paragraaf 2.3.1.1 en PvE Hoofdstuk 4).

Skal erkent echter wel uw technische punt dat QoS over het wereldwijde publieke internet niet end-to-end afdwingbaar is. Er wordt daarom geen garantie gevraagd dat QoS over het volledige publieke internet kan worden afgedwongen.

Met eis CLP.012 bedoelt Skal dat de Opdrachtnemer binnen zijn eigen invloedssfeer expliciete maatregelen treft om spraakverkeer te prioriteren en logisch te scheiden van regulier dataverkeer. De eis blijft ongewijzigd en ziet op een technisch passende inrichting op het traject waar u wél verantwoordelijk voor bent:

De inrichting van de door u geleverde router/CPE (tot aan het overdrachtspunt naar de LAN-zijde).

De door u geleverde internetverbinding (de access-lijn en uw eigen core-netwerk/backbone), waarmee spraakverkeer binnen de beïnvloedbare keten zo goed mogelijk wordt beschermd en geprioriteerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
55

Onderwerp:
Pakket van Eisen

Vraag:

CLP.003 - Is de aanbestedende dienst bereid eis CLP.003 te verruimen zodat de redundante verbinding niet noodzakelijk via een andere ISP/carrier hoeft te worden geleverd, mits:

- de verbindingen logisch gescheiden zijn,
- gebruik wordt gemaakt van gescheiden netwerkcomponenten, en
- aanvullende maatregelen (zoals automatische failover, SLA garanties en monitoring) de bedrijfscontinuïteit aantoonbaar borgen?

Antwoord:

Skal gaat akkoord met de verruiming van eis CLP.003 onder de door u voorgestelde voorwaarden, aangevuld met specifieke condities vanuit Skal.

Het is toegestaan om de primaire en redundante verbinding via dezelfde ISP/carrier te leveren.

Hiermee komt sub-eis a van CLP.003 ("De verbindingen worden niet geleverd via dezelfde provider of carrier") te vervallen. Hierbij stelt Skal echter de volgende eisen:

- 1) Inrichting en componenten: De verbindingen dienen logisch gescheiden te zijn, er dient gebruik te worden gemaakt van gescheiden netwerkcomponenten en de bedrijfscontinuïteit moet aantoonbaar geborgd zijn middels automatische failover, SLA-garanties en monitoring
- 2) Regie bij Skal: Skal beslist welke van de geleverde verbindingen als de redundante verbinding fungeert.
- 3) Afnamebesluit na gunning: Skal bepaalt pas ná gunning of de tweede verbinding (ID 2.2 in het Prijsmodel) daadwerkelijk voor redundantie zal worden afgenomen en gebruikt. Of dat Skal kiest voor een door Skal zelf te verzorgen verbinding bij een andere aanbieder. Dit sluit aan bij de systematiek in de Prijsmodeltoelichting, waarin is vastgelegd dat Skal pas na gunning de definitieve afname van dienstverleningsvarianten bepaalt.
- 4) Verantwoordelijkheid failover blijft behouden: Indien de redundante verbinding wordt afgenomen, blijft u als Inschrijver te allen tijde verantwoordelijk voor het inrichten en beheren van de automatische failover naar de door Skal gekozen lijn. De gestelde eisen aan de failover (zoals de 99,9% beschikbaarheid uit CLP.008 en de automatische omschakeling uit CLP.010) blijven onverkort van kracht.

U dient uw inschrijving en de beschrijving van uw technische inrichting (GC.02) op deze verruimde en aangescherpte voorwaarden te baseren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
56

Onderwerp:
Pakket van Eisen

Vraag:

CLP.003 - Gezien de omvang en het risicoprofiel van de organisatie, kan de aanbestedende dienst bevestigen dat eis CLP.003 proportioneel is in relatie tot de verwachte impact van internetuitval? Indien dit niet het geval is, staat de aanbestedende dienst open voor een kosten effectief alternatief waarbij redundantie op netwerk of applicatieniveau wordt ingericht in plaats van volledige fysieke en ISP onafhankelijke verbindingen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 55.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
57

Onderwerp:

Pakket van Eisen

Vraag:

CLP.008 - Indien een inschrijver met een enkelvoudige glasverbinding, eventueel aangevuld met redundantie binnen het eigen netwerk, aantoonbaar voldoet aan de KPI van 99,9% beschikbaarheid zoals gedefinieerd in CLP.008, kan de aanbestedende dienst bevestigen dat aanvullende eisen aan fysieke of ISP onafhankelijke redundantie niet noodzakelijk zijn voor het voldoen aan deze KPI?

Antwoord:

Skal kan dit niet bevestigen. Het aantoonbaar kunnen voldoen aan de beschikbaarheids-KPI van 99,9% (eis CLP.008) ontslaat u als Inschrijver niet van de structurele ontwerpeis om een fysiek gescheiden redundante verbinding te leveren.

Conform eis CLP.002 eist Skal nadrukkelijk twee vaste internetverbindingen: een primaire en een secundaire redundante verbinding. Zoals Skal in antwoord op vraag 55 heeft aangegeven, is eis CLP.003 verruimd in die zin dat beide verbindingen via dezelfde ISP/carrier geleverd mogen worden.

De voorwaarde dat deze twee verbindingen fysiek en logisch onafhankelijk van elkaar moeten zijn (zij mogen niet via hetzelfde fysieke tracé of dezelfde wijkcentrale lopen), blijft echter onverkort van kracht om de bedrijfscontinuïteit van Skal te borgen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Pakket van Eisen

Vraag:

RAP.001 - RAP.001 vraagt om maandelijkse rapportages over beschikbaarheid, incidenten en prestaties van de dienstverlening.

Wij leveren hiervoor standaard maandrapportages waarin deze informatie al is opgenomen (zoals beschikbaarheid en SLA/KPI prestaties per dienst).

Kan Skal bevestigen dat het gebruik van deze standaard leverancier rapportages volstaat om te voldoen aan RAP.001?

Antwoord:

Skal kan dit deels bevestigen. Het gebruik van een gestandaardiseerde leveranciersrapportage is toegestaan en sluit aan bij eis ALG.005.

Hierbij geldt echter als voorwaarde dat deze (standaard)rapportage volledig voldoet aan alle minimale onderdelen die expliciet in eis RAP.001 (onderdeel a tot en met e) worden gevraagd. Dit omvat dus niet alleen de door u genoemde beschikbaarheid en KPI-prestaties, maar ook de verplichte elementen zoals een managementsamenvatting (met highlights/lowlights), statistieken van meldingen en een statusupdate van verbetertrajecten.

Indien uw standaardrapportage op één of meerdere van deze verplichte punten onvolledig is, bent u gehouden deze rapportage specifiek voor Skal aan te vullen, zodat deze onverkort aan de gestelde vereisten van RAP.001 voldoet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Pakket van Eisen

Vraag:

Kantoortijden, ALG.007 - ALG.007 definieert de kantoortijden voor de dienstverlening als maandag tot en met vrijdag 07:00–19:00.

Wij hanteren operationele ondersteuning tussen 08:00–17:30, terwijl kritieke incidenten (P1) wel 24 /7 worden opgepakt.

Kan SKAL bevestigen dat het is toegestaan om voor niet kritieke dienstverlening gebruik te maken van deze standaard openingstijden, zolang P1 incidenten conform het PvE ook buiten kantoor tijden actief worden opgevolgd?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 28.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Pakket van Eisen

Vraag:

ALG.004 + MOB.012 - Inschrijver heeft ook bepaalde zekerheden gedurende de te contracteren periode nodig. Het kosteloos downgraden van bundels werkt in de hand dat investeringen met onvoldoende zekerheid terugverdiend kunnen worden. Wij verzoeken u deze eis te laten vervallen en inschrijvers meer zekerheid te bieden in de te contracteren waarde.

Antwoord:

Skal wijst dit verzoek af. De eisen ALG.004 en MOB.012 komen niet te vervallen. Skal vraagt in deze aanbesteding nadrukkelijk om een flexibele en schaalbare dienstverlening, waarbij zij actief wil kunnen sturen op werkelijk verbruik en efficiëntie. Conform eis MOB.005 dienen wijzigingen in de omvang van databundels gedurende de looptijd van de overeenkomst te worden ondersteund, zonder dat dit leidt tot contractuele belemmeringen of boetes. Het bedrijfsrisico met betrekking tot de terugverdientijd van investeringen en schommelingen in afnamevolumes ligt bij u als Inschrijver; marges en risico-opslagen worden geacht te zijn verdisconteerd in uw aangeboden prijsstellingen. De eis dat de collectieve databundel eenmaal per jaar kosteloos naar beneden kan worden bijgesteld (MOB.012) en dat u hier proactief op stuurt en adviseert (ALG.004), blijft daarom onverkort van kracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Ref.nr.
61

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Onderwerp:

Pakket van Eisen

Vraag:

Prioriteitsbepaling, P4 Service verzoek - In het PvE is voor P4 serviceverzoeken een maximale afhandeltijd van 8 kantooruren opgenomen als fallback, indien geen nadere afspraken zijn gemaakt.

De opdrachtnemer hanteert voor P4 serviceverzoeken een serviceverzoekcatalogus met vaste, vooraf gedefinieerde doorlooptijden, conform de SLA van de onderliggende leverancier (waarbij standaard serviceverzoeken binnen maximaal 40 kantooruren worden afgehandeld).

Kan SKAL bevestigen dat het hanteren van deze vaste doorlooptijden conform de leverancier SLA is toegestaan ?

Antwoord:

Skal kan dit niet bevestigen. Conform het Programma van Eisen (Bijlage 15, paragraaf 2.1) worden de definitieve doorlooptijden in de serviceverzoekcatalogus pas ná gunning in samenspraak met Skal vastgesteld. Enkel indien deze afstemming geen resultaat oplevert valt Skal terug op par. 2.1 van het PvE dat stelt: Indien partijen hierover onverhoopt geen overeenstemming bereiken, de behandeling van een serviceverzoek (P4) automatisch terugvalt op de maximale hersteltijd voor P2-incidenten, zijnde maximaal 8 kantooruren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
62

Onderwerp:

Pakket van Eisen

Vraag:

KPI: Beschikbaarheid vast telefonieplatform, KPI VTF.007 - KPI VTF.007 vereist een beschikbaarheid van vaste telefonie en callcenter van $\geq 99,9\%$.

Kan SKAL bevestigen dat deze KPI mag worden onderbouwd met de platform en dienst KPI's uit de SLA van de cloud telefonieleverancier (zoals beschikbaarheid van het telefonieplatform en de verbindingen), en dat hiervoor geen afzonderlijke, expliciet benoemde KPI "99,9% vaste telefoniedienst" vereist is?

Antwoord:

Skal kan dit deels bevestigen. Conform de vastgestelde meetmethode in eis VTF.007 is het inderdaad toegestaan om de behaalde beschikbaarheid te onderbouwen en te meten op basis van

de platformbeschikbaarheidsrapportages van uw onderliggende cloud-telefonieleverancier. Dit ontslaat u echter niet van de verplichting om te voldoen aan de door Skal geëiste norm. De expliciet benoemde KPI VTF.007 (het vaste telefonieplatform inclusief callcenterfunctionaliteit heeft een beschikbaarheid van minimaal 99,9% op jaarbasis) blijft de contractuele resultaatsverplichting. U kunt deze eis derhalve niet eenzijdig laten vervallen of vervangen door eventuele afwijkende of lagere platform-KPI's uit de SLA van uw onderliggende leverancier. De norm van 99,9% uit VTF.007 blijft onverkort van kracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Pakket van Eisen

Vraag:

KPI : Beschikbaarheid mobiele dienstverlening, KPI MOB.007 - KPI MOB.007 vereist een mobiele beschikbaarheid van $\geq 99,9\%$, voor zover beïnvloedbaar door de leverancier.
Kan SKAL bevestigen dat deze KPI mag worden onderbouwd met de netwerk en service KPI's uit de SLA van de mobiele netwerkleverancier (zoals netwerkbeschikbaarheid, spraakbeschikbaarheid en call success rates), en dat hiervoor geen afzonderlijke, expliciet benoemde "99,9% mobiele dienstbeschikbaarheid" KPI vereist is?

Antwoord:

Skal kan dit niet bevestigen. Het verzoek om geen afzonderlijke, expliciet benoemde KPI van 99,9% voor de mobiele dienstbeschikbaarheid te hanteren, wordt afgewezen.

Conform eis MOB.007 (en Bijlage 17 KPI-lijst) geldt de 99,9% beschikbaarheid als resultaatsverplichting voor de mobiele dienstverlening. In de eis is reeds geborgd dat netwerkstoringen van de mobiele operator die buiten uw invloedssfeer liggen, hiervan zijn uitgesloten.

Voor alle aspecten van de dienstverlening die u wél kunt beïnvloeden, blijft de norm van 99,9% beschikbaarheid onverkort van kracht. Deze wordt conform de eis gemeten op basis van geregistreerde verstoringen, en niet op basis van de SLA-rapportages van uw onderliggende netwerkleverancier. Eis MOB.007 blijft ongewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

64

Onderwerp:

BIJLAGE 4 – CONCEPT VERWERKERSOVEREENKOMST

Vraag:

Artikel 12.3 - De in artikel 12.3 opgenomen boete van EUR 10.000 per overtreding plus EUR 1.000 per dag is voor Inschrijver disproportioneel. Inschrijver verzoekt daarom deze bepaling aan te passen in die zin dat per overtreding een onmiddellijk opeisbare boete van EUR 1.000 geldt, met een maximum van EUR 10.000 in totaal. Daarnaast verzoekt Inschrijver te bepalen dat, indien Opdrachtgever ter zake van dezelfde overtreding daarnaast schadevergoeding vordert, het bedrag van de reeds verbeurde boete daarop in mindering wordt gebracht, zodat geen sprake is van dubbele sanctionering, in lijn met het BW. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

De tekst van artikel 12.3 vervalt en wordt vervangen door: 'In geval van overtreding van een van de bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst verbeurt Opdrachtnemer, ongeacht of de overtreding aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend en zonder voorafgaande ingebrekestelling of gerechtelijke procedure, ten behoeve van Opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare boete van EUR 1.000,- per overtreding en daarnaast een boete van EUR 1.000,- voor elke dag dat die overtreding voortduurt tot een maximum van € 10.000,-, zonder dat sprake hoeft te zijn van enige vorm van schade en onverminderd de overige rechten van Opdrachtgever, waaronder haar recht om naast de boete schadevergoeding te vorderen.'

Het betalen van een boete laat de overige rechten van Opdrachtgever onverlet en een boete treedt niet in de plaats van een schadevergoeding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

65

Onderwerp:

BIJLAGE 4 – CONCEPT VERWERKERSOVEREENKOMST

Vraag:

Artikel 12.1 en Artikel 12.2 - Onbeperkte vrijwarings- en aansprakelijkheidsverplichtingen zijn voor Inschrijver niet acceptabel, gezien de risico's niet goed zijn in te schatten en niet goed verzekeraar zijn. Inschrijver verzoekt daarom aansluiting te zoeken bij het in de Dienstenovereenkomst (de

hoofdovereenkomst) opgenomen aansprakelijkheidsartikel en de daarin overeengekomen beperkingen ten aanzien van vrijwaringsverplichtingen en aansprakelijkheid van Partijen voor schade. Is dat akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord met volledige aansluiting bij het reguliere aansprakelijkheidsregime uit de Hoofdovereenkomst indien dat onvoldoende dekking biedt voor privacy- en beveiligingsrisico's. Wel is Opdrachtgever bereid de regeling als volgt aan te passen:

12.1 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen vorderingen en andere aanspraken van derden en de daaruit voortvloeiende directe schade, voor zover deze het gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Verwerkersovereenkomst door Opdrachtnemer of diens Subverwerkers, dan wel van handelen of nalaten van Opdrachtnemer of diens Subverwerkers in strijd met de toepasselijke Privacywetgeving. Hieronder vallen mede tekortkomingen ten aanzien van de overeengekomen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen. De vrijwaring geldt uitsluitend voor zover de betreffende aanspraken en schade aan Opdrachtnemer of diens Subverwerkers kunnen worden toegerekend. Opdrachtnemer draagt zorg voor een passende en afdoende verzekering dan wel andere financiële zekerheid ter dekking van voornoemde aansprakelijkheden.

12.2 De in de Hoofdovereenkomst opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid zijn van toepassing op deze Verwerkersovereenkomst, met dien verstande dat voor schade voortvloeiend uit een toerekenbare schending van de Privacywetgeving, een datalek of een tekortkoming in de overeengekomen beveiligingsverplichtingen door Opdrachtnemer of diens Subverwerkers een afzonderlijk aansprakelijkheidsplafond geldt van het bedrag dat onder de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd. De in de Hoofdovereenkomst opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet in geval van opzet, bewuste roekeloosheid of fraude aan de zijde van Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

66

Onderwerp:

BIJLAGE 4 – CONCEPT VERWERKERSOVEREENKOMST

Vraag:

Artikel 11.1 en Artikel 11.2 - Indien iedere klant uitgebreide audits zou mogen uitvoeren, leidt dit tot een onredelijke operationele belasting. Inschrijver verzoekt daarom aansluiting te zoeken bij de bestaande certificeringen en auditrapportages van Inschrijver, zoals ISO 27001, en audits slechts toe te staan indien daarvoor een concrete en gegronde reden bestaat. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, Opdrachtgever wenst het recht op het uitvoeren of laten uitvoeren van een audit te behouden. Opdrachtgever zal alsdan in overleg treden met Opdrachtnemer om onnodige belasting van de organisatie van Opdrachtnemer te voorkomen en waar in redelijkheid mogelijk en doeltreffend, gebruik maken van ter zake doende verklaringen van derden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
67

Onderwerp:

BIJLAGE 4 – CONCEPT VERWERKERSOVEREENKOMST

Vraag:

Artikel 10.2 - Artikel 10.2 - Kan Opdrachtgever concreet en limitatief verduidelijken dat artikel 10.2 uitsluitend ziet op persoonsgegevens die door Opdrachtnemer namens Opdrachtgever zijn verwerkt, en niet op back ups, logbestanden of gegevens die onderdeel zijn van gedeelde telecominfrastructuur?

Antwoord:

Deze bepaling ziet inderdaad op persoonsgegevens die door of namens Opdrachtgever zijn verstrekt. Opdrachtgever wenst de formulering niet zodanig limitatief te maken dat categorieën gegevens generiek en zonder nadere voorwaarden volledig buiten de verwijder- of retourverplichting vallen. Dergelijke gegevens mogen uitsluitend mogen worden bewaard voor zover dit technisch noodzakelijk is dan wel voortvloeit uit toepasselijke wet- en regelgeving of aantoonbare continuïteits- en beveiligingsvereisten ne passende technische en organisatorische maatregelen worden genomen om deze gegevens te beschermen en definitieve verwijdering plaatsvindt conform het reguliere verwijderbeleid van Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
68

Onderwerp:

BIJLAGE 4 – CONCEPT VERWERKERSOVEREENKOMST

Vraag:

Artikel 9.1 - Inschrijver verzoekt om “onmiddellijk” te wijzigen in “onverwijld”, dan wel uiterlijk binnen 48 uur na ontdekking. Een kort onderzoek na ontdekking is noodzakelijk om een melding zorgvuldig te kunnen doen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

De tekst van artikel 9.1 vervalt en wordt vervangen door: 'Opdrachtnemer meldt iedere daadwerkelijke of redelijkerwijs vermoede Inbreuk in verband met Persoonsgegevens onverwijld, doch uiterlijk binnen 24 uur nadat Opdrachtnemer daarvan kennis heeft genomen, aan Opdrachtgever. Indien nog niet alle informatie beschikbaar is, verstrekt Opdrachtnemer de op dat moment beschikbare informatie onmiddellijk en volgt aanvullende informatie onverwijld zodra deze beschikbaar komt.'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
69

Onderwerp:

BIJLAGE 4 – CONCEPT VERWERKERSOVEREENKOMST

Vraag:

Artikel 7.1 - Het is voor Inschrijver niet werkbaar om voor iedere subverwerker telkens voorafgaande specifieke schriftelijke toestemming te moeten verkrijgen. Inschrijver verzoekt daarom om dit te vervangen door een systeem van algemene voorafgaande toestemming, waarbij Opdrachtgever vooraf wordt geïnformeerd over nieuwe of gewijzigde subverwerkers en binnen een redelijke termijn gemotiveerd bezwaar kan maken. Is Opdrachtgever bereid dit over te nemen?

Antwoord:

Nee, dit is niet akkoord. Wat betreft Persoonsgegeven wenst Opdrachtgever vooraf inzicht in de te zetten partijen en wil daarbij het recht om de inzet van een partij te kunnen weerhouden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

70

Onderwerp:

BIJLAGE 4 – CONCEPT VERWERKERSOVEREENKOMST

Vraag:

Artikel 5.4 - Inschrijver verzoekt te verduidelijken dat verwerking buiten de EER is toegestaan indien sprake is van een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie of andere passende waarborgen in de zin van de AVG, zoals standaardcontractbepalingen. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?

Antwoord:

Nee, de verwerking buiten de EER, de Europese Economische Ruimte, is niet toegestaan op basis van deze Overeenkomst. De tekst van art. 5.lid 4 komt te vervallen en wordt vervangen door: '5.4. Opdrachtnemer Verwerkt Persoonsgegevens niet buiten de Europese Economische Ruimte, tenzij hij daarvoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft verkregen van Opdrachtgever en behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

71

Onderwerp:

BIJLAGE 4 – CONCEPT VERWERKERSOVEREENKOMST

Vraag:

Artikel 5.3 - Is Opdrachtgever bereid te bevestigen dat aanvullende beveiligingsmaatregelen als bedoeld in artikel 5.3 uitsluitend worden getroffen indien noodzakelijk op basis van een concrete risico analyse, en dat deze maatregelen alleen tegen vergoeding worden uitgevoerd indien zij verder gaan dan de overeengekomen beveiligingsstandaarden?

Antwoord:

Opdrachtgever zal alleen aanvullende beveiligingsmaatregelen als bedoeld in artikel 5.3 verlangen voor zover deze, gelet op artikel 32 AVG, redelijkerwijs noodzakelijk zijn ter waarborging van een passend beveiligingsniveau, mede in aanmerking genomen de aard van de verwerking, de stand

van de techniek, de uitvoeringskosten en de risico's voor betrokkenen. Dit laat de plichten van Opdrachtnemer zelf passende maatregelen te nemen op grond van art. 32 AVG onverlet.

Indien Opdrachtgever aanvullende beveiligingsmaatregelen verlangt die aantoonbaar uitstijgen boven:

- a.) de op grond van artikel 32 AVG redelijkerwijs vereiste maatregelen,
 - b.) de overeengekomen beveiligingsstandaarden, en
 - c.) hetgeen van een professioneel handelend verwerker in de betreffende markt redelijkerwijs mag worden verwacht,
- treden partijen in overleg over de uitvoering en eventuele redelijke meerkosten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

72

Onderwerp:

BIJLAGE 4 – CONCEPT VERWERKERSOVEREENKOMST

Vraag:

Artikel 4.1 tot en met Artikel 4.6 - Artikel 4.1 tot en met 4.6 van de Verwerkersovereenkomst bepalen onder meer dat Opdrachtnemer persoonsgegevens uitsluitend verwerkt op basis van voorafgaande schriftelijke instructies van Opdrachtgever, dat persoonsgegevens niet aan derden mogen worden verstrekt zonder toestemming, en dat Opdrachtnemer op eerste verzoek inzage dient te geven in het register van verwerkingsactiviteiten.

Inschrijver merkt op dat bij de levering van telecomdiensten sprake is van grotendeels gestandaardiseerde, geautomatiseerde en schaalbare verwerkingen, waarbij operationele instructies veelal plaatsvinden via reguliere communicatiekanalen (zoals e mail, ticketsystemen en serviceprocessen). Daarnaast bevat het register van verwerkingsactiviteiten informatie die ook betrekking kan hebben op andere klanten, diensten en interne processen van Opdrachtnemer. Een onbegrensde uitleg van deze artikelen kan ertoe leiden dat Opdrachtnemer verplicht wordt tot verstrekkingen of inzage die verder gaan dan noodzakelijk is voor de verwerking ten behoeve van Opdrachtgever, en die bovendien bedrijfsgevoelige of klantoverstijgende informatie raken.

Is Opdrachtgever bereid te bevestigen dat:

1. de instructiebevoegdheid uit artikel 4.1 ook kan worden ingevuld via reguliere operationele communicatie, en niet beperkt is tot formele afzonderlijke schriftelijke instructies; en
2. de inzageverplichting uit artikel 4.6 uitsluitend ziet op die onderdelen van het register van verwerkingsactiviteiten die direct betrekking hebben op de verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van Opdrachtgever, en geen betrekking heeft op verwerkingen voor andere klanten, diensten of interne bedrijfsprocessen van Opdrachtnemer?

Antwoord:

Nee, dit is Opdrachtgever niet bereid te bevestigen. De instructie verlopen via de daartoe aangewezen contactpersonen. De inzageplicht betreft het register van

verwerkingsactiviteiten zoals bedoeld in artikel 30 lid 2 AVG met betrekking tot de Persoonsgegevens waarop de Verwerkersovereenkomst betrekking heeft. Hieronder vallen geen andere Persoonsgegevens of Persoonsgegevens van andere partijen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
73

Onderwerp:

BIJLAGE 4 – CONCEPT VERWERKERSOVEREENKOMST

Vraag:

Artikel 3.3 - 3.4 - Privacyverplichtingen, vrijwaring en boetes blijven onbeperkt doorwerken na beëindiging.

Is Opdrachtgever bereid te bevestigen dat de voortwerking van bepalingen na beëindiging beperkt blijft tot hetgeen naar zijn aard noodzakelijk is (zoals geheimhouding en afhandeling datalekken) en dat geen onbeperkte aansprakelijkheid ontstaat voor historische verwerkingen?

Antwoord:

Opdrachtgever wenst hier aan te sluiten bij het toepasselijke recht. De voortwerking van bepalingen na beëindiging beperkt blijft tot hetgeen naar zijn aard rechtens gebruikelijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
74

Onderwerp:

BIJLAGE 4 – CONCEPT VERWERKERSOVEREENKOMST

Vraag:

Artikel 2.3 - 2.4 - Het woord "garandeert" impliceert een resultaatsverplichting en mogelijk strikte

aansprakelijkheid, terwijl AVG een inspanningsnorm kent.

Is Opdrachtgever bereid te bevestigen dat de verplichtingen uit artikel 2.3 en 2.4 dienen te worden gelezen als een inspanningsverplichting, conform artikel 32 AVG, en niet als een absolute garantie?

Antwoord:

De bepaling moet worden uitgelegd in het licht van de toepasselijke verplichtingen uit de AVG, waaronder artikel 32 AVG. Opdrachtgever beoogt met het gebruik van het woord "garandeert" dat Opdrachtnemer als professioneel verwerker verantwoordelijk blijft voor een adequate, actuele en aantoonbaar passende invulling van zijn wettelijke en contractuele verplichtingen voortvloeiend uit de AVG en dat de bewijslast in deze ligt bij Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
75

Onderwerp:

BIJLAGE 4 – CONCEPT VERWERKERSOVEREENKOMST

Vraag:

Algemeen/ Subsidiair - Indien Opdrachtgever niet bereid is de Verwerkersovereenkomst buiten toepassing te verklaren, verzoekt Inschrijver in ieder geval te bevestigen dat Partijen na gunning de tekst van de Verwerkersovereenkomst zullen aanpassen in die zin dat uitsluitend die onderdelen van de dienstverlening waarvoor Inschrijver daadwerkelijk als verwerker kwalificeert, onder de Verwerkersovereenkomst vallen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, hiermee kan Opdrachtgever niet instemmen. Wel kan Opdrachtgever bevestigen dat de Verwerkersovereenkomst ziet op de rol van Opdrachtnemer als verwerker in de zin van de AVG, onverlet de verplichtingen die voortvloeien uit de hoofdovereenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

76

Onderwerp:

BIJLAGE 4 – CONCEPT VERWERKERSOVEREENKOMST

Vraag:

Algemeen - 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?

Antwoord:

Opdrachtgever kan bevestigen dat aanbieders van openbare elektronische communicatienetwerken en -diensten op grond van de Telecommunicatiewet en de AVG in beginsel als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke optreden voor de verwerking van persoonsgegevens die noodzakelijk is voor het tot stand brengen en in stand houden van communicatie, facturatie, fraudepreventie, netwerkbeheer, beveiliging en overige, daarmee samenhangende wettelijke/verplichte doeleinden. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen in de Overeenkomst vastleggen dat Opdrachtnemer voor de hiervoor bedoelde verwerkingen optreedt als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke, en dat partijen over en weer passende afspraken maken over samenwerking en informatie#uitwisseling tussen verwerkingsverantwoordelijken (bijvoorbeeld omtrent beveiliging, datalekken en het informeren van betrokkenen). Voor zover Opdrachtnemer daarnaast (eventueel) aanvullende diensten verricht waarbij hij uitsluitend in opdracht en ten behoeve van Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, zonder eigen doeleinden te bepalen (zoals specifiek voor Skal ingerichte functionaliteiten die niet onder de Telecommunicatiewet vallen), kan Opdrachtgever Opdrachtnemer voor die afgebakende verwerkingen als verwerker aanmerken. Alleen voor die verwerkingen zal – indien en voor zover van toepassing – de Verwerkersovereenkomst (bijlage 4) worden gesloten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Ref.nr.
77

Percelen:
P1 Communicatieverbindingen

Onderwerp:
BIJLAGE 3 - CONCEPT WACHTKAMEROVEREENKOMST

Vraag:
Artikel 1.6 - Inschrijver verzoekt te bepalen dat herijking van tarieven alleen plaatsvindt indien zich aantoonbare marktontwikkelingen hebben voorgedaan sinds het moment van inschrijving, en dat herijking zowel opwaarts als neerwaarts mogelijk is. Is Opdrachtgever bereid dit te bevestigen?

Antwoord:
Hier kan Opdrachtgever zich in vinden en is akkoord.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
18 mei 2026

Percelen:
P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
78

Onderwerp:
BIJLAGE 3 - CONCEPT WACHTKAMEROVEREENKOMST

Vraag:
Artikel 1.6 - Artikel 1.6 bepaalt dat tarieven kunnen worden herijkt naar marktconforme tarieven. Inschrijver verzoekt te verduidelijken op welke wijze deze herijking plaatsvindt en op basis van welke objectieve maatstaven marktconformiteit wordt vastgesteld. Kan Opdrachtgever dit nader specificeren?

Antwoord:
Herijking van tarieven vindt uitsluitend plaats op basis van objectieve en verifieerbare criteria. Daarbij worden ten minste betrokken: relevante openbare prijsindexen, aantoonbare loon- en kostprijsontwikkelingen, branchegegevens en, indien nodig, een onafhankelijke markttoets. Herijking kan uitsluitend plaatsvinden na schriftelijk en gemotiveerd verzoek, onder overlegging van bewijsstukken, en na schriftelijke instemming van Opdrachtgever. De herijking mag niet verder gaan dan noodzakelijk om marktconformiteit te herstellen en is toegestaan op basis van de Aanbestedingswet 2012.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

79

Onderwerp:

BIJLAGE 3 - CONCEPT WACHTKAMEROVEREENKOMST

Vraag:

Artikel 1.5 - Inschrijver acht het niet redelijk dat Opdrachtgever in geen geval enige kosten of schade verschuldigd is, ook niet indien Wederpartij op uitdrukkelijk verzoek van Opdrachtgever gedurende langere tijd capaciteit, prijzen of oplossingsrichtingen beschikbaar houdt. Inschrijver verzoekt daarom te bepalen dat in uitzonderlijke gevallen van aantoonbare, door Opdrachtgever uitdrukkelijk gevraagde aanvullende inspanningen een redelijke kostenvergoeding mogelijk is. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, hiertoe is Opdrachtgever niet bereidt in het kader van de wachtkamerovereenkomst in het kader van een commodity dienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

80

Onderwerp:

BIJLAGE 3 - CONCEPT WACHTKAMEROVEREENKOMST

Vraag:

Artikel 1.2 - Inschrijver verzoekt te bevestigen dat onder de in artikel 1.2 bedoelde overeenkomst mede wordt verstaan de dienstverleningsovereenkomst zoals die luidt ná verwerking van de nota's van inlichtingen en eventuele wijzigingen gedurende de aanbesteding. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?

Antwoord:

Opdrachtgever kan dit bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
81**Onderwerp:**

BIJLAGE 3 - CONCEPT WACHTKAMEROVEREENKOMST

Vraag:

Algemeen - Inschrijver verzoekt te bevestigen dat indien tussen het moment van inschrijving en een eventueel beroep op de wachtkamerovereenkomst relevante technologische, wettelijke of marktomstandigheden zijn gewijzigd, Partijen daarover in redelijkheid nadere afspraken mogen maken voor zover noodzakelijk voor een uitvoerbare dienstverlening. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, hiertoe is Opdrachtgever niet bereidt tenzij Opdrachtnemer aantoont dat de aanpassing noodzakelijk is, de benodigde aanpassing schriftelijk verduidelijkt en motiveert waar mogelijk met een markttoets, en deze geen invloed heeft op de opgegeven prijzen en slechts voor zover deze aanpassing is toegestaan op basis van de Aanbestedingswet 2012.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
82**Onderwerp:**

BIJLAGE 3 - CONCEPT WACHTKAMEROVEREENKOMST

Vraag:

Algemeen - Inschrijver verzoekt te bevestigen dat indien Opdrachtgever besluit gebruik te maken van de wachtkamerovereenkomst, Partijen vooraf nog praktische implementatie-, migratie- en startdata afstemmen, zodat een realistische transitietermijn kan worden gehanteerd. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Opdrachtgever kan hiermee instemmen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
83

Onderwerp:

BIJLAGE 2 - CONCEPT DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

Vraag:

Artikel 7.3 en Artikel 8.1 - Inschrijver verzoekt te bepalen dat, indien Opdrachtgever ter zake van dezelfde tekortkoming of gebeurtenis zowel een boete als schadevergoeding vordert, het bedrag van de reeds verbeurde boete wordt afgetrokken van de eventueel daarnaast toe te wijzen schadevergoeding. Daarmee wordt voorkomen dat Inschrijver voor hetzelfde feit dubbel wordt aangesproken, in overeenstemming met het BW. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, hier stemt Opdrachtgever niet mee in. De boete treedt niet in de plaats van een schadevergoeding en komt daarop ook niet mindering. De boete is bedoeld als prikkel tot correcte nakoming van de Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
84

Onderwerp:

BIJLAGE 2 - CONCEPT DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

Vraag:

Artikel 8.1 - Inschrijver acht de boete van € 15.000 per gebeurtenis bij schending van

geheimhouding te hoog en verzoekt deze te verlagen naar € 5.000 per gebeurtenis. Dit is gebruikelijker en meer proportioneel in de ICT-branche. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, de boete is al gematigd vergeleken met de bijvoorbeeld de boetebepaling in de ARBIT 2022. De boete dient een voldoende prikkel in te houden voor de Opdrachtnemer om overtreding te voorkomen en daarvoor passende maatregelen te nemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
85

Onderwerp:

BIJLAGE 2 - CONCEPT DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

Vraag:

Artikel 7.3 en Artikel 7.4 - Inschrijver verzoekt te verduidelijken dat de in artikel 7.3 opgenomen verplichting tot terugbezorgen van gegevens uitsluitend ziet op gegevens van Opdrachtgever die zich daadwerkelijk onder Inschrijver bevinden in het kader van de Overeenkomst, en niet op eigen bedrijfsgegevens, systeemgegevens of gegevens die Inschrijver op grond van wettelijke verplichtingen moet bewaren. Voor zover Opdrachtgever deze bepaling handhaaft, acht Inschrijver de daaraan gekoppelde boete onredelijk hoog en verzoekt zij deze te matigen tot maximaal EUR 5.000. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Het betreft uitsluitend gegevens van Opdrachtgever, die zich bij Inschrijver bevinden in het kader van de Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
86

Onderwerp:
BIJLAGE 2 - CONCEPT DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

Vraag:

Artikel 7.1 en Artikel 7.2 - Inschrijver verzoekt te bevestigen dat de exit-verplichtingen beperkt blijven tot redelijke transitiewerkzaamheden die specifiek verband houden met de afbouw en overdracht van de dienstverlening, en dat aanvullende werkzaamheden buiten de scope van de Overeenkomst separaat worden vergoed. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Hier stemt Opdrachtgever mee in.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
87

Onderwerp:
BIJLAGE 2 - CONCEPT DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

Vraag:

Artikel 6.5 - Artikel 6.5 geeft Opdrachtgever de mogelijkheid om op elk moment nadere maatregelen voor te stellen, die Opdrachtnemer in redelijkheid moet uitvoeren. Inschrijver verzoekt te verduidelijken dat dergelijke maatregelen alleen verplicht zijn indien zij redelijk, proportioneel, technisch uitvoerbaar en passend binnen de scope van de Overeenkomst zijn, en dat eventuele meerkosten in overleg worden vergoed. Is Opdrachtgever daartoe bereid?

Antwoord:

Opdrachtgever kan naar aanleiding van de op grond van artikel 6 verkregen informatie besluiten dat er maatregelen genomen moeten worden. Deze maatregelen zijn passend binnen de scope van de Overeenkomst, zijn proportioneel en redelijk. Daarnaast moeten ze technisch uitvoerbaar zijn. Afhankelijk of de maatregelen alleen voor Opdrachtgever van belang zijn zal zij daarvoor bereid zijn te betalen. In het geval dat de maatregelen voor meer afnemers van Inschrijver gelden zullen de kosten gedeeld worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

88

Onderwerp:

BIJLAGE 2 - CONCEPT DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

Vraag:

Artikel 6.2 en Artikel 6.3 - Inschrijver begrijpt de behoefte aan informatie en audit, maar verzoekt te bevestigen dat dit recht wordt beperkt tot informatie die redelijkerwijs noodzakelijk is en dat audits slechts plaatsvinden indien concrete omstandigheden daartoe aanleiding geven. Daarbij verzoekt Inschrijver aansluiting te zoeken bij bestaande auditrapporten en certificeringen, zoals ISO 27001, zodat operationele belasting wordt beperkt. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Opdrachtgever kan hiermee instemmen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

89

Onderwerp:

BIJLAGE 2 - CONCEPT DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

Vraag:

Artikel 4.2 - Het is voor Inschrijver niet werkbaar dat overleg "zo vaak als Opdrachtgever dat verlangt" kan worden verlangd zonder begrenzing. Inschrijver verzoekt daarom deze bepaling te beperken tot redelijke overlegverzoeken die verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?

Antwoord:

Hier stemt Opdrachtgever mee in.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
90**Onderwerp:**

BIJLAGE 2 - CONCEPT DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

Vraag:

Artikel 3.6 - Kan Opdrachtgever aangeven wat wordt bedoeld met e-facturering en via welk platform dit dient te verlopen? Volstaat een factuur in PDF per e-mail?

Antwoord:

Een niet aanpasbare PDF factuur per email volstaat. Indien het voor Opdrachtnemer gemakkelijker is om ook een XML-file toe te zenden kan dat ook.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
91**Onderwerp:**

BIJLAGE 2 - CONCEPT DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

Vraag:

Artikel 3.5 - Artikel 3.5 bepaalt dat Opdrachtnemer de Diensten maandelijks achteraf factureert. Inschrijver merkt op dat binnen de telecomsector een onderscheid wordt gemaakt tussen vaste abonnementskosten en variabele gebruikskosten. Het is gebruikelijk dat vaste abonnementskosten maandelijks vooraf worden gefactureerd, terwijl gebruikafhankelijke kosten maandelijks achteraf worden gefactureerd. Dit sluit aan bij de aard van de dienstverlening en bij de onderliggende kostenstructuur.

Daarnaast geldt in de telecompraktijk dat bij tussentijdse wijzigingen in abonnementen (zoals activering, deactivering of wijziging van aansluitingen) de vaste kosten naar rato worden gefactureerd en eventuele teveel gefactureerde bedragen worden verrekend of gecrediteerd.

Is Opdrachtgever bereid om artikel 3.5 van de Overeenkomst zodanig toe te passen of aan te passen dat:

- vaste abonnementskosten maandelijks vooraf worden gefactureerd;

- gebruiksafhankelijke kosten maandelijks achteraf worden gefactureerd; en
- bij tussentijdse wijzigingen in abonnementen de vaste kosten naar rato worden gefactureerd en, indien van toepassing, verrekend of gecrediteerd?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 14.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

92

Onderwerp:

BIJLAGE 2 - CONCEPT DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

Vraag:

Artikel 2.3 - Inschrijver vindt dat de Overeenkomst alleen tussentijds mag worden opgezegd of ontbonden indien sprake is van verzuim. Anders zou Opdrachtgever de Overeenkomst zonder nadere reden kunnen beëindigen, terwijl Partijen juist een langdurige samenwerking beogen en de prijzen van Inschrijver mede zijn gebaseerd op de looptijd van de Overeenkomst en de daarmee samenhangende investeringen. Inschrijver verzoekt daarom artikel 2.3 buiten toepassing te verklaren. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, hiermee stemt Opdrachtgever niet in. Opdrachtgever kan de Overeenkomst op elk moment tijdens de looptijd opzeggen. Dit recht vloeit voort uit artikel 7:408 van het Burgerlijk Wetboek. Opdrachtgever hoeft voor de opzegging geen reden te geven en er hoeft geen opzegtermijn in acht te worden genomen. Er hoeft ook geen sprake te zijn van wanprestatie van Opdrachtnemer. Dat neemt niet weg dat de opzegging de toets aan de maatstaven van redelijkheid en billijkheid moet kunnen doorstaan. Opdrachtgever licht daarom toe waarom een Overeenkomst wordt opgezegd. Ook kan het soms redelijk zijn wel een opzegtermijn in acht te nemen. In art. 21 lid 4 van de ARVODI 2025 is een regeling opgenomen welke kosten voor vergoeding in aamerking komen en welke niet.

Opdrachtgever beoogt een langere samenwerking en neemt dat ook als uitgangspunt. Niettemin kunnen omstandigheden wijzigen en dan wenst Opdrachtgever de Overeenkomst te kunnen beëindigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

93

Onderwerp:

BIJLAGE 2 - CONCEPT DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

Vraag:

Artikel 1.3 - Inschrijver merkt op dat de nota('s) van inlichtingen, voor zover nu kenbaar, niet zijn opgenomen in de rangorde van documenten bij de Overeenkomst. Nu daarin juist verduidelijkingen, aanvullingen en afwijkingen ten opzichte van de aanbestedingsstukken kunnen zijn opgenomen, verzoekt Inschrijver te bevestigen dat de nota('s) van inlichtingen alsnog onderdeel zullen uitmaken van de Overeenkomst, bij voorkeur als afzonderlijke bijlage en met voorrang boven de overige aanbestedingsstukken. Indien Opdrachtgever ervoor kiest afwijkingen niet via opname van de nota('s) van inlichtingen maar rechtstreeks in de Overeenkomst te verwerken, verzoekt Inschrijver te bevestigen dat alle relevante afwijkingen uitdrukkelijk en volledig in de tekst van de Overeenkomst zullen worden opgenomen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dat antwoorden uit de Nota van Inlichtingen rechtstreeks in de overeenkomst worden aangepast. Daarnaast zal de Nota van Inlichtingen opgenomen worden in de rangorde van documenten, opvolgend aan de overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

94

Onderwerp:

ARVODI-2025

Vraag:

Artikel 27.2 - Inschrijver verzoekt te verduidelijken dat ontbinding op grond van artikel 27.2 alleen aan de orde is indien sprake is van een materiële belangenverstrengeling die relevant is voor de aanbesteding of de uitvoering van de Overeenkomst én waarvan Inschrijver op de hoogte was, althans redelijkerwijs op de hoogte had behoren te zijn. Het is voor Inschrijver niet redelijk om het risico te dragen van iedere niet-gemelde nevenfunctie of omstandigheid binnen de organisatie, ook indien deze voor Inschrijver niet kenbaar was en geen relevante invloed heeft op de opdracht.

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, hier kan Opdrachtgever niet mee instemmen. Inschrijver wordt hier geacht proactief op te treden en de integriteit in deze te bewaken. Opdrachtgever zal de toepasselijke aanbestedingsrechtelijke beginselen in acht nemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
95

Onderwerp:

ARVODI-2025

Vraag:

Artikel 26.4 - Artikel 26.4 geeft Opdrachtgever een ruim inzagerecht in arbeidsvoorwaardelijke afspraken indien Opdrachtgever dit noodzakelijk vindt. Inschrijver verzoekt te verduidelijken dat dit recht uitsluitend geldt voor zover wettelijk vereist en proportioneel, en dat waar mogelijk kan worden volstaan met geanonimiseerde of geaggregeerde informatie. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?

Antwoord:

Opdrachtgever kan hiermee instemmen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
96

Onderwerp:

ARVODI-2025

Vraag:

Artikel 26.3 - Inschrijver begrijpt dat Opdrachtgever wil kunnen toezien op naleving van de toepasselijke arbeidsvoorwaarden, maar een onbeperkt audit- of inzagerecht is voor Inschrijver niet werkbaar. Inschrijver verzoekt daarom te bepalen dat een dergelijk recht alleen kan worden uitgeoefend indien daarvoor een concrete en gegronde aanleiding bestaat, dat de controle wordt beperkt tot informatie die redelijkerwijs noodzakelijk is, en dat waar mogelijk kan worden volstaan met geanonimiseerde informatie of een verklaring van een onafhankelijke derde. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Opdrachtgever kan hiermee instemmen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
97

Onderwerp:

ARVODI-2025

Vraag:

Artikel 25.2 - Inschrijver begrijpt dat Opdrachtgever inzicht wil in de verzekeringen, maar verzoekt te bevestigen dat een verzekeringscertificaat volstaat en dat geen volledige polissen, premiebetalingsgegevens of overige vertrouwelijke verzekeringsdocumentatie hoeft te worden verstrekt. Is Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Akkoord, in die zin dat Opdrachtgever zich aansluit bij een regeling waarbij Opdrachtnemer bewijsstukken levert waarmee deze aantoont dat Opdrachtnemer aan de verplichtingen van art. 25 lid 2 voldoet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Ref.nr.
98

Percelen:
P1 Communicatieverbindingen

Onderwerp:
ARVODI-2025

Vraag:
Artikel 24.1 - Inschrijver verzoekt te bevestigen dat toestemming voor overdracht van rechten en verplichtingen niet zal worden onthouden in geval van interne reorganisaties, concernherstructurerings of overdracht binnen de groep van Inschrijver, mits de nakoming van de Overeenkomst gewaarborgd blijft. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

Antwoord:
Nee, ook in dat geval wenst Opdrachtgever dat de bepaling van toepassing is. Het is op voorhand niet in te schatten of in een toekomstige situatie Opdrachtgever niet gebruik zou willen maken van deze bepaling. Daarom behoudt Opdrachtgever zich dit recht voor.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
18 mei 2026

Percelen:
P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
99

Onderwerp:
ARVODI-2025

Vraag:
Artikel 23 - Inschrijver verzoekt artikel 23 buiten toepassing te verklaren voor zover dit uitgaat van overdracht van intellectuele eigendomsrechten op de resultaten van de Diensten. De aard van de dienstverlening van Inschrijver strekt niet tot overdracht van IE-rechten aan Opdrachtgever. Voor zover in het kader van de Diensten enig resultaat aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld, is een gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst en uitsluitend voor het overeengekomen doel passend. In plaats van dit artikel, stelt Inschrijver voor de volgende bepaling aan de Overeenkomst toe te voegen: "Alle intellectuele eigendomsrechten ter zake van goederen (waaronder in dit verband in elk geval begrepen producten, diensten en software, alles in de ruimste zin van het woord) die een partij in het kader van een overeenkomst aanwendt, blijven berusten bij die partij of bij degene van wie die partij de gebruiksrechten hierop heeft verkregen. Een overeenkomst impliceert niet dat enig intellectueel eigendomsrecht wordt overgedragen of een licentie of ander recht op enig intellectueel eigendomsrecht wordt gegeven of verkregen, tenzij zulks uitdrukkelijk schriftelijk wordt overeengekomen."
Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?

Antwoord:
Dit is akkoord. De tekst van art. 23 vervalt en in plaats daarvan komt het volgende: 'Alle intellectuele eigendomsrechten ter zake van goederen (waaronder in dit verband in elk geval

begrepen producten, diensten en software, alles in de ruimste zin van het woord) die een partij in het kader van een overeenkomst aanwendt, blijven berusten bij die partij of bij degene van wie die partij de gebruiksrechten hierop heeft verkregen. Een overeenkomst impliceert niet dat enig intellectueel eigendomsrecht wordt overgedragen of een licentie of ander recht op enig intellectueel eigendomsrecht wordt gegeven of verkregen, tenzij zulks uitdrukkelijk schriftelijk wordt overeengekomen.'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

**Ref.nr.
100****Onderwerp:**

ARVODI-2025

Vraag:

Artikel 21.4 - Inschrijver vindt dat de Overeenkomst alleen tussentijds mag worden opgezegd of ontbonden indien sprake is van verzuim. Anders zou Opdrachtgever de Overeenkomst in feite zonder reden kunnen beëindigen, terwijl Partijen juist een langdurige samenwerking beogen en de prijzen van Inschrijver ook op die contractduur en de daarbij behorende investeringen zijn gebaseerd. Inschrijver verzoekt daarom artikel 21.4 buiten toepassing te verklaren, althans te bepalen dat tussentijdse opzegging alleen mogelijk is bij verzuim en dat in alle gevallen de nog niet terugverdiende implementatie-, investerings- en afbouwkosten worden vergoed. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, hiermee stemt Opdrachtgever niet in. Opdrachtgever kan de Overeenkomst op elk moment tijdens de looptijd opzeggen. Dit recht vloeit voort uit artikel 7:408 van het Burgerlijk Wetboek. Opdrachtgever hoeft voor de opzegging geen reden te geven en er hoeft geen opzegtermijn in acht te worden genomen. Er hoeft ook geen sprake te zijn van wanprestatie van Opdrachtnemer. Dat neemt niet weg dat de opzegging de toets aan de maatstaven van redelijkheid en billijkheid moet kunnen doorstaan. Opdrachtgever zal toelichten waarom een Overeenkomst wordt opgezegd. Ook kan het soms redelijk zijn wel een opzegtermijn in acht te nemen. In art. 21 lid 4 van de ARVODI 2025 is een regeling opgenomen welke kosten voor vergoeding in aamerking komen en welke niet. Opdrachtgever beoogt een langere samenwerking en neemt dat ook als uitgangspunt. Niettemin kunnen omstandigheden wijzigen en dan wenst Opdrachtgever de Overeenkomst te kunnen beëindigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
101**Onderwerp:**

ARVODI-2025

Vraag:

Artikel 21.3, laatste alinea - Artikel 21.3 koppelt de ontbindingsbevoegdheid ook aan verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden uit de aanbestedingsstukken. Inschrijver verzoekt te verduidelijken dat ontbinding op deze grond alleen plaatsvindt voor zover de toepasselijke aanbestedingswet- en regelgeving dit daadwerkelijk vereist of rechtvaardigt en nadat Inschrijver in de gelegenheid is gesteld om, waar mogelijk, passende herstelmaatregelen of toelichting te geven. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Nee, Opdrachtgever wenst deze beperking op voorhand niet aan te brengen. Opdrachtgever zal zich te zijner tijd beraden op welke maatregelen genomen moeten worden op grond van wetgeving en in hoeverre op basis daarvan gelegenheid tot herstel of toelichting moet worden gegeven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
102**Onderwerp:**

ARVODI-2025

Vraag:

Artikel 21.3, sub e - De formulering "door andere omstandigheden niet langer in staat wordt geacht de verplichtingen uit de Overeenkomst na te kunnen komen" is zeer ruim en subjectief. Inschrijver verzoekt daarom deze bepaling te beperken tot objectief vaststelbare omstandigheden waaruit redelijkerwijs volgt dat nakoming duurzaam onmogelijk is. Is Opdrachtgever bereid dit artikel in die zin aan te passen?

Antwoord:

Nee, deze bepaling ziet op situaties die nu niet goed definieerbaar zijn en daarom wordt de

formulering gehandhaaft om te voorkomen dat deze ontbindingsmogelijkheid in een concrete situatie niet toegepast kan worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

103

Onderwerp:

ARVODI-2025

Vraag:

Artikel 21.3, sub d - Beslag is eenvoudig en met weinig formaliteiten te leggen en hoeft geenszins invloed te hebben op de nakoming van haar verplichtingen onder de Overeenkomst door Opdrachtnemer. Inschrijver stelt daarom voor artikel 21.3 sub d aan te vullen zodat beslag alleen een ontbindingsgrond is indien op een aanmerkelijk deel van het vermogen beslag wordt gelegd én dit ertoe leidt dat Opdrachtnemer de verplichtingen uit de Overeenkomst niet langer kan nakomen. Kan Opdrachtgever zich hierin vinden?

Antwoord:

Nee, Opdrachtgever handhaaft deze bepaling om voorkomen dat te zijner tijd discussie ontstaat en de rechten van Opdrachtgever in deze te beperkt worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

104

Onderwerp:

ARVODI-2025

Vraag:

Artikel 21.3, sub c - Een fusie, splitsing of wijziging in de zeggenschap mag op zichzelf geen grond

vormen voor onmiddellijke ontbinding. Zulke wijzigingen hoeven immers geen nadelige invloed te hebben op de uitvoering van de Overeenkomst. Inschrijver stelt daarom voor artikel 21.3 sub c als volgt te nuanceren: "... mits en voor zover deze omstandigheid ertoe leidt dat Opdrachtnemer de verplichtingen uit de Overeenkomst redelijkerwijs niet langer kan nakomen." Gaat Opdrachtgever daarmee akkoord?

Antwoord:

Nee, Opdrachtgever handhaaft deze bepaling om voorkomen dat te zijner tijd discussie ontstaat en de rechten van Opdrachtgever in deze te beperkt worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
105

Onderwerp:

ARVODI-2025

Vraag:

Artikel 20.3 - Artikel 20.3 kent aan Opdrachtgever een recht toe op vergoeding van schade tot maximaal de waarde van het door Opdrachtnemer genoten voordeel in een overmachtsituatie. Inschrijver acht deze bepaling niet passend, nu overmacht juist veronderstelt dat de tekortkoming niet aan de betreffende partij kan worden toegerekend. Inschrijver verzoekt daarom artikel 20.3 buiten toepassing te verklaren. Is Opdrachtgever daartoe bereid?

Antwoord:

Nee, Opdrachtgever wenst het voordeel uit de overmacht situatie als vergoeding van de schade te ontvangen. Opdrachtgever heeft nadeel bij overmacht, waarbij de Opdrachtnemer niet ongerechtvaardigd hoeft te profiteren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
106

Onderwerp:
ARVODI-2025

Vraag:

Artikel 20.2 - Is Opdrachtgever in aanvulling op het bepaalde in artikel 20.2 bereid om de volgende omstandigheden in ieder geval wel als overmacht aan te merken:

Van overmacht is onder meer sprake indien Inschrijver niet aan haar verplichtingen kan voldoen vanwege oorlog(sgevaar), oproer, molest, brand, waterschade, vorst, "onwerkbaar weer", overstroming, aardbeving, werkstaking, bedrijfsbezetting, overheidsmaatregelen, storing in levering van energie".

Antwoord:

Opdrachtgever kan zich vinden in opname van omstandigheden zoals oorlog(sgevaar), oproer, molest, brand, overstroming, aardbeving, overheidsmaatregelen van dwingendrechtelijke aard en grootschalige storingen in de energievoorziening, voor zover deze omstandigheden daadwerkelijk leiden tot verhindering van de uitvoering van de Diensten. Opdrachtgever gaat echter niet akkoord met een ongeclausuleerde opname van werkstaking, bedrijfsbezetting, ziekte, personeelsgebrek, leveringsproblemen bij leveranciers of "onwerkbaar weer" als overmacht. Dergelijke omstandigheden behoren in beginsel tot het ondernemers- en continuïteitsrisico van Opdrachtnemer, mede gelet op de aard van de overeengekomen Diensten en de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer voor adequate bedrijfsvoering, personele bezetting en ketenbeheer. Aan art. 20 lid 2 toegevoegd: 'Van overmacht is onder meer sprake indien Inschrijver niet aan haar verplichtingen kan voldoen wegens oorlog(sgevaar), oproer, molest, brand, overstroming, aardbeving, overheidsmaatregelen van dwingendrechtelijke aard en grootschalige storingen in de energievoorziening, voor zover deze omstandigheden daadwerkelijk leiden tot verhindering van de uitvoering van de Diensten.'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
107

Onderwerp:
ARVODI-2025

Vraag:

Na artikel 19.6 - Om verzekeringstechnische en bedrijfseconomische redenen acht Inschrijver het redelijk dat schade zo spoedig mogelijk wordt gemeld. Inschrijver stelt daarom voor een nieuw artikellid op te nemen: "Schade dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee (2) maanden na ontdekking daarvan, schriftelijk aan de wederpartij te zijn gemeld, bij gebreke waarvan deze niet voor vergoeding in aanmerking komt, tenzij de wederpartij door de latere melding niet in een

redelijk belang is geschaad." Is Opdrachtgever akkoord met deze aanvulling?

Antwoord:

Opdracht is akkoord en voegt het volgende toe aan art. 19 lid 6: 'Schade dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee (2) maanden na ontdekking daarvan, schriftelijk aan de wederpartij te zijn gemeld, bij gebreke waarvan deze niet voor vergoeding in aanmerking komt, tenzij de wederpartij door de latere melding niet in een redelijk belang is geschaad.'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
108

Onderwerp:

ARVODI-2025

Vraag:

Artikel 19.3, sub c & d - Inschrijver verzoekt artikel 19.3 sub c en d buiten toepassing te verklaren, althans te bepalen dat ook voor aanspraken verband houdende met intellectuele eigendomsrechten en privacy-/gegevensbeschermingsverplichtingen de in artikel 19.2 opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen gelden. Een onbeperkte doorbreking van de aansprakelijkheidslimiet voor deze categorieën is voor Inschrijver niet proportioneel en bovendien niet goed verzekeraar, terwijl de aard van de aangeboden telecommunicatiediensten een dergelijke risicoverdeling ook niet rechtvaardigt. Ten aanzien van privacyverplichtingen geldt bovendien dat Inschrijver voor de levering van telecommunicatiediensten veelal als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke optreedt en een generieke uitzondering op de aansprakelijkheidslimiet daarom niet passend is. Voor zover Opdrachtgever deze uitzonderingen toch wenst te handhaven, verzoekt Inschrijver deze in ieder geval te beperken tot gevallen van opzet of bewuste roekeloosheid, dan wel tot gevallen waarin onherroepelijk vaststaat dat sprake is van een toerekenbare schending. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Opdrachtgever is akkoord met het laten vervallen van art. 19.3 sub c. Art. 19.3 sub d. wordt gewijzigd in: Schade voortvloeiend uit een toerekenbare schending van de Privacywetgeving, een datalek of een tekortkoming in de overeengekomen beveiligingsverplichtingen door Opdrachtnemer of diens Subverwerkers een afzonderlijk aansprakelijkheidsplafond geldt van het bedrag dat onder de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd. De in de Overeenkomst opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet in geval van opzet, bewuste roekeloosheid of fraude aan de zijde van Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
109

Onderwerp:

ARVODI-2025

Vraag:

Artikel 19.2 - Inschrijver acht het wenselijk dat het begrip schade wordt afgebakend en wordt beperkt tot directe schade. Niet alle schadevormen dienen voor vergoeding in aanmerking te komen, met name niet wanneer het verband met de tekortkoming te ver verwijderd is. Inschrijver verzoekt daarom om artikel 19.2 aan te vullen met de volgende tekst:

"Partijen zijn uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt verstaan:

- a) materiële schade aan hardware, software of andere tastbare zaken van de wederpartij, 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;
- c) redelijke kosten ter vaststelling van de schadeoorzaak, aansprakelijkheid, directe schade en wijze van herstel.

Aansprakelijkheid voor indirecte schade en gevolgschade, waaronder begrepen gemiste omzet, gemiste besparingen en gederfde winst, is uitgesloten." Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?

Antwoord:

Nee, hiermee stemt Opdrachtgever niet in. Opdrachtgever kan de Overeenkomst op elk moment tijdens de looptijd opzeggen. Dit recht vloeit voort uit artikel 7:408 van het Burgerlijk Wetboek. Opdrachtgever hoeft voor de opzegging geen reden te geven en er hoeft geen opzegtermijn in acht te worden genomen. Er hoeft ook geen sprake te zijn van wanprestatie van Opdrachtnemer. Dat neemt niet weg dat de opzegging de toets aan de maatstaven van redelijkheid en billijkheid moet kunnen doorstaan. Het is daarom aan te raden wel toe te lichten waarom een Overeenkomst wordt opgezegd. Ook kan het soms redelijk zijn wel een opzegtermijn in acht te nemen. In art. 21 lid 4 van de ARVODI 2025 is een regeling opgenomen welke kosten voor vergoeding in aanmerking komen en welke niet.

Opdrachtgever beoogt een langere samenwerking en neemt dat ook als uitgangspunt. Niettemin kunnen omstandigheden wijzigen en dan wenst Opdrachtgever de Overeenkomst te kunnen beëindigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
110**Onderwerp:**

ARVODI-2025

Vraag:

Artikel 19.2 - De in artikel 19.2 opgenomen aansprakelijkheidslimieten zijn voor Inschrijver te hoog en sluiten niet aan bij wat in de telecom- en ICT-markt gebruikelijk, proportioneel en verzekeraar is. De aangeboden dienstverlening betreft grotendeels gestandaardiseerde telecommunicatiediensten, waarbij een onbeperkt of te hoog risicoprofiel niet in verhouding staat tot de aard en waarde van de opdracht en zich bovendien vertaalt in hogere inschrijfprijzen. Inschrijver verzoekt daarom de aansprakelijkheid te beperken tot 50% van de jaarlijkse opdrachtwaarde per gebeurtenis en 100% van de jaarlijkse opdrachtwaarde per contractjaar, waarbij samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis gelden. Op deze wijze blijft sprake van een redelijke en marktconforme risicoverdeling. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, het maximum blijft staan op 3.000.000 per gebeurtenis en € 5.000.000 per contractjaar of een gedeelte daarvan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
111**Onderwerp:**

ARVODI-2025

Vraag:

Artikel 18.1 - Inschrijver kan ermee instemmen dat dreigende vertragingen zo spoedig mogelijk worden gemeld, maar verzoekt te bevestigen dat deze meldplicht geldt voor zover de vertraging Inschrijver redelijkerwijs bekend is en voor zover de vertraging materiële invloed heeft op de uitvoering van de Diensten. Is Opdrachtgever bereid dit te bevestigen?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dit gedeeltelijk. Van Opdrachtnemer mag worden verwacht dat hij de uitvoering van de Diensten actief bewaakt en tijdig signaleert wanneer vertraging dreigt. Opdrachtgever is niet bereid de meldplicht te beperken tot uitsluitend vertragingen met "materiële invloed". Ook ogenschijnlijk beperkte vertragingen kunnen gevolgen hebben voor planning, afhankelijkheden, continuïteit of besluitvorming aan de zijde van Opdrachtgever. De tekst wordt als volgt; 'Als er vertraging dreigt in het uitvoeren van de Diensten die Opdrachtnemer redelijkerwijs bekend is of behoort te zijn en die relevant kan zijn voor de uitvoering van de Diensten of de

belangen van Opdrachtgever, meldt Opdrachtnemer dat zo spoedig mogelijk aan Opdrachtgever en vermeldt daarbij de oorzaak en de verwachte consequenties daarvan. Opdrachtnemer neemt daarnaast passende maatregelen om (verdere) vertraging te voorkomen of te beperken.'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
112

Onderwerp:

ARVODI-2025

Vraag:

Artikel 17.1 en Artikel 17.2 - Een voorschot en een kredietinstellingsgarantie op afroep zijn voor Inschrijver in beginsel niet werkbaar en niet proportioneel, zeker waar Inschrijver een solvabele onderneming is en de dienstverlening veelal doorlopend van aard is. Inschrijver verzoekt daarom artikel 17 buiten toepassing te verklaren, althans te bepalen dat alleen in uitzonderlijke, gemotiveerde gevallen en na overleg een dergelijke zekerheid kan worden verlangd. Gaat Opdrachtgever daarmee akkoord?

Antwoord:

Nee, hier gaat Opdrachtgever niet mee akkoord. Art. 17 verplicht pas een kredietstellingsgarantie op het moment dat Opdrachtgever daarom verzoekt, omdat Opdrachtnemer een voorschot of vooruitbetaling wenst. Indien Opdrachtnemer dit wenst, wil Opdrachtgever deze garantie kunnen vragen zoals bedoeld in art. 17.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
113

Onderwerp:

ARVODI-2025

Vraag:

Artikel 16.5 - Inschrijver acht het niet redelijk dat zij ook bij langdurige niet-betaling of structurele wanbetaling haar werkzaamheden steeds onverkort moet voortzetten. Inschrijver stelt daarom voor artikel 16.5 aan te vullen met de mogelijkheid voor Opdrachtnemer om bij wezenlijke en voortdurende betalingsachterstanden, na ingebrekestelling, de werkzaamheden op te schorten conform de wet. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

De bepaling komt niet overeen met wat de Inschrijver beschrijft. De bepaling wordt daarom niet aangepast. Continuïteit van de dienstverlening is voor Opdrachtgever van groot belang. Als Opdrachtgever van mening is dat de factuur niet juist of onvolledig is, of als de Diensten niet goed zijn uitgevoerd en Opdrachtgever om die reden nog niet betaalt, mag Opdrachtnemer daarom de dienstverlening niet stilleggen of beëindigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
114

Onderwerp:

ARVODI-2025

Vraag:

Artikel 15.2 - Artikel 15.2 bepaalt dat een factuur die niet aan alle eisen voldoet niet hoeft te worden betaald en dat de betalingstermijn dan niet gaat lopen. Inschrijver verzoekt om op te nemen dat Opdrachtgever bezwaren tegen een factuur binnen een redelijke termijn en gespecificeerd kenbaar maakt, zodat Opdrachtnemer de factuur kan herstellen. Tevens verzoekt Inschrijver te bevestigen dat slechts betaling van het betwiste deel kan worden opgeschort. Is dat akkoord?

Antwoord:

Als de factuur niet voldoet aan de gestelde eisen, dan zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk een nieuwe factuur opvragen met specificatie van de onjuistheden. De opschorting van de betaling geldt in beginsel voor het gehele factuurbedrag in verband met de methode van de administratieve verwerking van facturen die Opdrachtgever hanteert. Opdrachtnemer kan altijd een verzoek indienen tot gedeeltelijke betaling als daar specifieke dringende redenen voor zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
115**Onderwerp:**

ARVODI-2025

Vraag:

Artikel 14.3 - Artikel 14.3 bepaalt dat Opdrachtnemer door Opdrachtgever gewenst Meerwerk tot 10% van de oorspronkelijke opdracht niet kan weigeren. Inschrijver acht dit te verstrekend indien het gevraagde Meerwerk buiten de aard of scope van de overeengekomen Diensten valt of operationeel niet uitvoerbaar is. Inschrijver verzoekt daarom te verduidelijken dat deze verplichting alleen geldt voor Meerwerk dat inhoudelijk aansluit bij de Overeenkomst en redelijkerwijs van Inschrijver kan worden verlangd. Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan?

Antwoord:

Opdrachtgever kan akkoord gaan dat het Meerwerk inhoudelijk aansluit bij de aard en scope van de Overeenkomst. Voor het overige wordt medewerking van Opdrachtnemer zonder meer verlangd. Van Opdrachtnemer mag worden verwacht dat hij binnen redelijke grenzen capaciteit en organisatie inricht op uitvoering van de Overeenkomst, inclusief voorzienbaar aanvullend werk binnen de genoemde 10%-grens.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
116**Onderwerp:**

ARVODI-2025

Vraag:

Artikel 13.2 - Inschrijver kan niet in alle gevallen garanderen dat binnen drie Werkdagen vóór aanvang van de Diensten steeds VOG's kunnen worden verstrekt, mede afhankelijk van de aard van de functie en de doorlooptijden van de aanvraag. Inschrijver verzoekt daarom artikel 13.2 zodanig te nuanceren dat deze verplichting alleen geldt indien en voor zover dit in de Overeenkomst uitdrukkelijk is overeengekomen, proportioneel is gelet op de aard van de werkzaamheden en praktisch haalbaar is binnen een redelijke termijn. Kan Opdrachtgever

daarmee instemmen?

Antwoord:

Nee, de bepaling geldt voor personeel werkzaam op locatie van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer wordt geacht voor dit personeel de VOG te verstrekken, als Opdrachtgever daarom verzoekt. Opdrachtnemer wordt geacht dit in te plannen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
117

Onderwerp:

ARVODI-2025

Vraag:

Artikel 12.2 en Artikel 12.3 - Voor telecommunicatiediensten is Inschrijver in beginsel niet zonder meer verwerker van Opdrachtgever. Afhankelijk van de aard van de dienstverlening en de toepasselijke telecom- en privacyregelgeving treedt Inschrijver veelal op als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerkingen. Inschrijver verzoekt daarom te bevestigen dat artikel 12.2 en 12.3 uitsluitend van toepassing zijn voor zover Inschrijver in het concrete geval daadwerkelijk als verwerker ten behoeve van Opdrachtgever optreedt. Is Opdrachtgever daartoe bereid?

Antwoord:

Ja, dit kan Opdrachtgever bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

Onderwerp:

118

ARVODI-2025

Vraag:

Artikel 12.1 - Inschrijver verzoekt te verduidelijken dat artikel 12.1 uitsluitend ziet op gegevens die door Opdrachtgever zijn verstrekt of in opdracht van Opdrachtgever zijn gegenereerd. Voor telecommunicatiediensten geldt immers dat Inschrijver ook eigen operationele, technische en verkeersgegevens verwerkt voor de levering, beveiliging, facturatie en naleving van wettelijke verplichtingen. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?

Antwoord:

Artikel 12 lid 1 bepaalt dat Opdrachtnemer de door Opdrachtgever verstrekte, en de op basis daarvan in opdracht van Opdrachtgever gegenereerde gegevens alleen bruikt voor het uitvoeren van de Diensten en voor zover dit gebruik noodzakelijk en proportioneel is voor deze Diensten, tenzij er sprake is van andersluidende wettelijke voorschriften. Hierbij zij opgemerkt dat lid 1 niet alleen over persoonsgegevens gaat, maar over alle door Opdrachtgever verstrekte gegevens en in diens opdracht gegenereerde gegevens.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
119

Onderwerp:

ARVODI-2025

Vraag:

Artikel 11.5 - Mag Inschrijver aannemen dat het in artikel 11.5 uitsluitend gaat om gegevens die door Opdrachtgever aan Inschrijver zijn verstrekt of die specifiek in opdracht van Opdrachtgever in het kader van de Overeenkomst zijn verwerkt, en dus niet om eigen bedrijfsgegevens, netwerkgegevens of gegevens die Inschrijver op grond van eigen wettelijke verplichtingen of voor eigen bedrijfsvoering onder zich houdt?

Antwoord:

Ja, dit mag Inschrijver aannemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
120

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Onderwerp:

ARVODI-2025

Vraag:

Artikel 11.3 - Artikel 11.3 geeft Opdrachtgever een ruim toezichtsrecht op de bewaring en het gebruik van vertrouwelijke informatie. Inschrijver acht het wenselijk dat dit recht wordt begrensd tot wat redelijkerwijs noodzakelijk is en zoveel mogelijk aansluit bij bestaande compliance- en certificeringskaders van Inschrijver. Is Opdrachtgever bereid te bevestigen dat aan deze verplichting in beginsel kan worden voldaan door het verstrekken van relevante beleidsdocumentatie, auditrapportages of informatie over de bestaande beveiligings- en compliance-maatregelen van Inschrijver, zonder fysieke audits of inzage in systemen, tenzij daar een concrete aanleiding voor bestaat?

Antwoord:

Nee, Opdrachtgever wenst dit recht niet te begrenzen en zo een te zijner tijd gewenste controle te bemoeilijken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
121

Onderwerp:

ARVODI-2025

Vraag:

Artikel 7 - Artikel 7 verplicht Opdrachtnemer tot rapportage zo vaak en op de wijze als in de Overeenkomst is bepaald, en daarnaast telkens als Opdrachtgever daarom vraagt. Deze laatste toevoeging is te open geformuleerd en kan tot onbegrensde extra verplichtingen leiden. Inschrijver verzoekt daarom de aanvullende rapportageplicht te beperken tot redelijke verzoeken van Opdrachtgever die verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst, dan wel deze alleen te laten gelden indien partijen daarover nadere afspraken maken. Gaat Opdrachtgever daarmee akkoord?

Antwoord:

Nee, dit is niet akkoord. Opdrachtgever vraagt in deze de medewerking van Opdrachtnemer voor

die gevallen dat Opdrachtgever dat noodzakelijk acht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
122

Onderwerp:

ARVODI-2025

Vraag:

Artikel 6.1 - Het is voor Inschrijver niet werkbaar om voor het inschakelen of vervangen van onderaannemers steeds voorafgaande toestemming te moeten vragen. Inschrijver blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst en acht een informatieplicht, eventueel in combinatie met een verbod op onredelijke weigering, meer passend. Inschrijver stelt daarom voor artikel 6.1 zodanig aan te passen dat voorafgaande toestemming alleen vereist is indien sprake is van een wezenlijke wijziging in de uitvoering of van gerechtvaardigde bezwaren aan de zijde van Opdrachtgever. Is dat akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat gedeeltelijk akkoord. Voor onderaannemers op wie Inschrijver bij inschrijving een beroep doet om te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen, blijft voorafgaande toestemming van Opdrachtgever vereist. Vervanging van deze onderaannemers kan slechts plaatsvinden na voorafgaande goedkeuring van Opdrachtgever, waarbij Opdrachtgever zal toetsen of de vervangende onderaannemer ten minste gelijkwaardig is en blijft voldoen aan de relevante eisen.

Voor overige onderaannemers, die niet bepalend zijn geweest voor de geschiktheid van Inschrijver en waarvan inzet of vervanging geen wezenlijke wijziging van de uitvoering van de Overeenkomst oplevert, kan Opdrachtnemer volstaan met een voorafgaande schriftelijke informatieplicht. Opdrachtgever behoudt zich daarbij het recht voor om bezwaar te maken indien sprake is van gerechtvaardigde bezwaren, bijvoorbeeld in verband met continuïteit, kwaliteit, integriteit, veiligheid, privacy, naleving van toepasselijke wet- en regelgeving of strijd met de aanbestedingsstukken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
123

Onderwerp:

ARVODI-2025

Vraag:

Artikel 4.2 - Artikel 4.2 geeft Opdrachtgever een ruim recht om vervanging van personeel te verlangen indien dat "nodig of wenselijk" wordt geacht. Inschrijver acht dat te subjectief. Inschrijver verzoekt daarom om te verduidelijken dat vervanging alleen kan worden verlangd op basis van redelijke, objectief toetsbare gronden die verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?

Antwoord:

Nee, hiermee stemt opdrachtgever niet in. Indien een dergelijke situatie zich voordoet zal er zeker reden zijn om vervanging te vragen. Opdrachtgever zal dit recht alsdan in redelijkheid en billijkheid uitoefenen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
124

Onderwerp:

ARVODI-2025

Vraag:

Artikl 4.1 - Het is voor Inschrijver niet werkbaar om voor iedere vervanging van personeel voorafgaande toestemming te moeten vragen. In de praktijk kunnen personeelsswisselingen zich onverwacht voordoen, bijvoorbeeld bij uitdiensttreding, ziekte of interne reorganisatie. Inschrijver stelt daarom voor om de toestemmingsvereiste te vervangen door een kennisgevingsplicht, waarbij Inschrijver passende vervanging inzet met ten minste gelijkwaardige kennis en ervaring. Is Opdrachtgever bereid artikel 4.1 in die zin aan te passen?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
125

Onderwerp:

ARVODI-2025

Vraag:

Artikel 3 - Inschrijver kan niet garanderen dat de Diensten in alle gevallen steeds aan alle overeengekomen eisen voldoen. De formulering van artikel 3 heeft een vergaand garantiarakter en houdt onvoldoende rekening met omstandigheden van overmacht of afhankelijkheden van derden. Inschrijver verzoekt daarom om artikel 3 als volgt aan te passen: "Opdrachtnemer is verplicht de Diensten uit te voeren conform de in de Overeenkomst vastgelegde eisen en op vakbekwame wijze." Is Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee, de huidige bepaling wordt gehandhaaft, materieel wijkt deze niet veel af van hetgeen inschrijver voorstelt. Garanties worden behandeld in andere artikelen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.
126

Onderwerp:

Pakket van Eisen

Vraag:

Pakket van Eisen, vaste telefonie - Kunt u toelichten of en in welke mate binnen de huidige situatie gebruik wordt gemaakt van IVR#functionaliteit en/of andere vormen van call routing?

Graag ontvangen wij daarbij inzicht in:

- het aantal en type IVR#stromen en/of routeringsscenario's dat momenteel in gebruik is, en
- de functionele eisen, uitgangspunten en verwachtingen die Opdrachtgever hiervoor hanteert binnen de beoogde dienstverlening.

Antwoord:

In de huidige situatie maakt Skal gebruik van twee (2) keuzemenu's (IVR) en een tiental callcenters en belgroepen. Voor de beoogde dienstverlening is de verwachting dat er 15 tot 20 groepsnummers nodig zijn waarop gebruikers zich moeten kunnen aan- en afmelden. Per groepsnummer gaat het om 2 tot 20 personen, waarbij maximaal 10 tot 15 gebruikers tegelijkertijd actief zijn.

De kaders voor de beoogde routing en callcenterfunctionaliteit zijn vastgelegd in het Programma van Eisen (Bijlage 15). Specifiek verwijst Skal naar eis VTF.015, welke vereist dat de vaste telefonieoplossing het inrichten en beheren van dynamische keuzemenu's ondersteunt om inkomend belverkeer geautomatiseerd te routeren naar de juiste afdelingen, wachtrijen of personen. Tevens geldt eis VTF.002, waarin is vastgelegd dat het optimaliseren en beheren van deze callflows, wachtrijen en routeringslogica tot de verantwoordelijkheid (het functioneel beheer) van de Opdrachtnemer behoort.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Communicatieverbindingen