

## Algemene informatie

**Aanbesteding:** Communicatieverbindingen  
**Aanbestedende Dienst:** Stichting Skal  
**Referentie:** SK2026-01  
**Toelichting:**  
Nota van Inlichtingen 2.

## Vraag en antwoord

**Ref.nr.** 127  
**Onderwerp:** Programma van Eisen

**Vraag:**

Om een volledige offerte maken moeten wij ook weten om hoeveel vaste nummers het gaat. Als ik in de prijslijst kijk lijkt het of jullie 28 vaste nummers hebben (los geen blok) klopt dit of hebben jullie wel nummer blokken bv een 1000 blok of 5, 100 blokken om meerdere users bv de 140 een vast en mobiel persoonlijk nummer te kunnen geven.

**Antwoord:**

Skal bevestigt dat de indicatieve aantallen in de Prijsmodeltoelichting (Bijlage 14) te allen tijde leidend zijn voor uw prijsopgave.  
Voor uw offerte is het niet noodzakelijk om de exacte technische samenstelling (losse nummers ten opzichte van nummerblokken) te weten, aangezien u de eenheden uit het Prijsmodel dient te bepalen. De exacte inrichting en de structuur van de nummers worden na gunning, tijdens de gezamenlijke IST-inventarisatie, definitief vastgesteld (conform eis TRA.002 uit het Programma van Eisen).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

1 jun 2026

**Percelen:**

P1 Communicatieverbindingen

**Ref.nr.** 128  
**Onderwerp:** Vervolg vraag Nvl 1, vraag 53

**Vraag:**

op basis van de input 53 en de prijslijst lijkt het of jullie het volgende zeggen:  
wij hebben +/- 20 groepen  
wij hebben 200 agents in die groepen (verschillende users) die allemaal tegelijk ingelogd zijn om call af te handelen op een dag  
Wij hebben 1 receptienummer met 4 receptionisten die ook alle 4 tegelijk ingelogd zijn op 1 dag  
61 users die zowel een vast mobiel integratie hebben als deel uit kunnen maken van een call

center groep  
en 140 users die alleen vast mobiel integratie nodig hebben.

Is deze vertaling correct?

**Antwoord:**

Skal kan deze vertaling niet volledig bevestigen. Uw aannames berusten deels op een verkeerde interpretatie van de gebruikersaantallen. Skal verduidelijkt dit als volgt:

- a) +/- 20 groepen: Dit is correct. Er is behoefte aan 15 tot 20 groepsnummers.
- b) 200 agents tegelijk ingelogd: Dit is niet correct. De gehele organisatie van Skal bestaat in totaal uit circa 160 medewerkers. Zoals in vraag 53 is toegelicht, zijn er per groep 2 tot 20 personen en zijn er in totaal maximaal 10 tot 15 gebruikers tegelijk actief in een groep. Het totale aantal benodigde callcenterlicenties voor de hele organisatie is 61 (Prijsmodel Id. 4.2).
- c) 4 receptionisten: Het is correct dat er 4 receptiefuncties/posten benodigd zijn (Prijsmodel Id. 4.4).
- d) 61 users callcenter / 140 users vast-mobiel: Uw optelsom is niet correct. Er is een totale uitvraag van 140 gebruikers met een vast-mobiel integratie (Prijsmodel Id. 4.5). De 61 gebruikers met callcenterfunctionaliteit (Id. 4.2) maken in de praktijk deel uit van deze totale groep van 140 medewerkers en komen daar dus niet bovenop.

Zoals ook in eerdere vragen aangegeven, zijn uitsluitend de indicatieve eenheden en aantallen zoals vermeld in het Prijsmodel (Bijlage 14, paragraaf 3.4) leidend voor uw prijsopgave.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

1 jun 2026

**Percelen:**

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.  
129

**Onderwerp:**

Vervolgvrraag Nvl 1, vraag 53

**Vraag:**

Bedankt voor de toelichting kan met ook aangeven wat de functionele requirements zijn voor de groepen ivm een gelijkwaardige vergelijking. BV

- mogelijkheid tot supervisor die mensen kan in/uitloggen
- Makkelijk aan/afmelden (is genoemd)
- Prompt "plek in de wachtrij"
- prompt "verwachte wachttijd"
- Routeren op basis van skill/ prio
- etc

**Antwoord:**

Skal heeft de functionele requirements voor de callcentergroepen op hoofdlijnen vastgelegd in het Programma van Eisen (Bijlage 15). Er is geen uitputtende lijst met gedetailleerde features als harde minimumeis voorgeschreven.

Voor een gelijkwaardige vergelijking dient uw aanbieding in ieder geval te voldoen aan de volgende functionele minimumeisen:

a) Aan- en afmelden: De mogelijkheid voor gebruikers om zich eenvoudig aan en af te melden voor groepsnummers is een vereiste (zoals ook toegelicht in Nvl 1, antwoord op vraag 126).

b) Routing en wachtrijen (VTF.002 & VTF.015): De oplossing ondersteunt dynamische keuzemenu's om inkomend belverkeer geautomatiseerd te routeren naar de juiste afdelingen, wachtrijen of personen.

c) Inzicht (VTF.014): De functionaliteit voorziet in geavanceerde gespreksrapportages en de mogelijkheid tot wallboard-projectie voor realtime inzicht in wachtrijen, wachttijden en prestaties voor medewerkers.

Voor de specifieke voorbeelden die u noemt (zoals supervisor in/uitloggen, prompt 'plek in wachtrij' en skill-based routing) geldt dat dit geen harde (knock-out) minimumeisen zijn voor een geldige inschrijving. Het staat u echter vrij om deze geavanceerde, professionele functionaliteiten toe te lichten in uw response op het subgunningscriterium GC.02 (Technische inrichting), om daarmee aan te tonen hoe uw oplossing de gespreksafhandeling en bereikbaarheid van Skal in de praktijk faciliteert.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

1 jun 2026

**Percelen:**

P1 Communicatieverbindingen

**Ref.nr.**

130

**Onderwerp:**

Prijzenblad

**Vraag:**

In het prijzenblad wordt aangegeven 4.6 desktop integratie. In ons geval is ons prijs model (users met desktop integratie (mobiel, vast & pc kan maar hoeft niet gebruikt te worden) of users met alleen mobiel en vast nummer maar zonder desktop intergatie. Nu lijkt dit een add on maar dat is bij ons niet het geval kan je dit in het prijsblad aanpassen of verduidelijken voor een juiste vergelijking.

**Antwoord:**

Skal past het prijsblad niet aan. Wij begrijpen dat leveranciers eigen licentie- en prijsmodellen hanteren, maar Skal kan niet meegaan in afwijkingen per individuele leverancier. Dit zou de objectieve en gelijkwaardige vergelijking tussen inschrijvingen onder druk zetten en kan andere leveranciers benadelen.

Inschrijvers dienen hun eigen prijsmodel daarom te vertalen naar de structuur van het Prijsmodel en de gevraagde prijzen in de daarvoor bestemde cellen op te nemen. Het wijzigen van het Prijsmodel blijft niet toegestaan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

1 jun 2026

**Percelen:**

P1 Communicatieverbindingen

**Ref.nr.**  
**131**

**Onderwerp:**

Vervolgvraag Nvl 1 vraag 34

**Vraag:**

In Nvl 34 geeft opdrachtgever aan dat het uitgangspunt van organisatiebreed gebundelde databundels blijft gelden, maar dat het propositioneel noodzakelijk kan zijn om per gelijksoortig abonnementstype afzonderlijke datapools te hanteren, mits dit transparant wordt onderbouwd. Concreet een 25 GB sim kan niet gedeeld worden met een 5GB sim. Wat wel kan; alle 5GB sims in 1 pool delen.

Kunt u bevestigen waar deze onderbouwing door inschrijvers dient plaats te vinden (bijvoorbeeld binnen GC.02 Technische inrichting en/of het Prijsmodel)

**Antwoord:**

Skal bevestigt dat u deze onderbouwing dient op te nemen in uw antwoord op subgunningscriterium GC.02 (Technische inrichting).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

1 jun 2026

**Percelen:**

P1 Communicatieverbindingen

**Ref.nr.**  
**132**

**Onderwerp:**

Vervolgvraag Nvl 1, vraag 120

**Vraag:**

U geeft aan het toezichtsrecht niet te willen begrenzen. Voor inschrijvers blijft daarmee echter onduidelijk wanneer en op welke grond van dit recht gebruik wordt gemaakt. Kunt u toelichten of u dit toezichtsrecht in de praktijk uitsluitend inzet bij een concrete en aantoonbare aanleiding (bijvoorbeeld bij incidenten, signalen of compliance-afwijkingen)? En deelt u onze zienswijze dat, om de uitvoerbaarheid en proportionaliteit te waarborgen, reguliere controles in beginsel plaatsvinden op basis van beschikbare documentatie en

auditrapportages, en verdergaande controles alleen plaatsvinden indien daar een specifieke aanleiding voor is?

**Antwoord:**

Opdrachtgever zal van dit recht gebruik maken als daar vanuit veiligheidsoverwegingen reden toe is. Dit kan op voorhand verder niet worden aangegeven. Reguliere controles zullen in beginsel plaatsvinden op basis van beschikbare documentatie en auditrapportages. Verder gaat Opdrachtgever uit van het inzicht van de beveiligingsverantwoordelijken of nader onderzoek in een concreet geval nodig is. Uiteraard zal in dit kader naar een zo efficiënt mogelijk proces worden gekeken voor zover veiligheidsoverwegingen dit toestaan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

1 jun 2026

**Percelen:**

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.  
133

**Onderwerp:**

Vervolgvrraag Nvl 1, vraag 112 -

**Vraag:**

U geeft aan dat een kredietinstellingsgarantie uitsluitend aan de orde is indien Opdrachtnemer een voorschot of vooruitbetaling wenst. Daarmee blijft echter onduidelijk onder welke omstandigheden en in welke verhouding deze zekerheid wordt verlangd.

Kunt u toelichten op basis van welke criteria u bepaalt:

- of een dergelijke garantie wordt gevraagd, en
- hoe de omvang daarvan zich verhoudt tot het gevraagde voorschot en de omvang van de opdracht?

En deelt u onze zienswijze dat toepassing van deze zekerheid in de praktijk terughoudend en proportioneel dient te zijn?

**Antwoord:**

Uitgangspunt is dat er geen betalingen aan Opdrachtnemer worden gedaan voordat Opdrachtnemer de Diensten heeft verricht (of hiermee is begonnen). Dat is ook redelijk, aangezien ondernemers met Opdrachtgever als ZBO nauwelijks enig debiteurenrisico lopen. Onder bijzondere omstandigheden kan er toch aanleiding bestaan voor het betalen van een voorschot, bijvoorbeeld wanneer Opdrachtnemer voor de uit te voeren Diensten aantoonbaar aanzienlijke investeringen moet doen. Opdrachtgever moet dan wel proberen in te schatten hoe groot het risico is dat Opdrachtnemer zijn contractuele verplichtingen jegens hem niet of niet geheel zal nakomen. Op het betalen van een voorschot is de Regeling financieel beheer van het Rijk van de Minister van Financiën van toepassing. Op grond daarvan moet onder bepaalde omstandigheden zekerheidstelling worden gevraagd. Vanaf €500.000,- moet bij het betalen van een voorschot zekerheid worden geëist in de vorm van een bankgarantie (zie artikel 13 lid 4 van deze Regeling). Een model is bij deze nota van inlichtingen gevoegd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

1 jun 2026

**Percelen:**

P1 Communicatieverbindingen

**Ref.nr.**  
**134****Onderwerp:**

Vervolgvrage Nvl 1, vraag 110 -

**Vraag:**

Vervolgvrage Nvl 1, vraag 110 - Wij begrijpen dat u aansluit bij ARVODI en in Nvl 1 (vraag 12) aangeeft dit mede te motiveren vanuit ontwikkelingen zoals inflatie. Tegelijk constateren wij dat, afgezet tegen de geraamde opdrachtwaarde van circa €90.000 per jaar, de maximale aansprakelijkheid kan oplopen tot circa €5.000.000.

Dit betekent dat het aansprakelijkheidsniveau een veelvoud (duizenden procenten) van de jaarlijkse contractwaarde bedraagt en daarmee niet in verhouding staat tot de aard en omvang van de opdracht.

Wij vragen u uw standpunt te heroverwegen en te voorzien in een passende, aan de opdrachtwaarde gerelateerde begrenzing van aansprakelijkheid? Inschrijver acht het aansprakelijkheidsrisico onder deze voorwaarden niet proportioneel en ziet zich daardoor genooddaakt te heroverwegen of inschrijving verantwoord is.

**Antwoord:**

Nee, de aansprakelijkheid is nu conform art. 19.2 ARVODI 2025 beperkt tot maximaal vier maal de hoogte van de opdrachtwaarde per gebeurtenis en zes maal de hoogte van de opdrachtwaarde per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is, tot een maximum van € 3.000.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is. Kortom de te vergoeden schade is gekoppeld aan de opdrachtwaarde per jaar en bereikt alleen de vermelde maxima van 3.000.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per contractjaar, als de vergoeding aan de Opdrachtnemer evenzo stijgt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

1 jun 2026

**Percelen:**

P1 Communicatieverbindingen

**Ref.nr.**  
135

**Onderwerp:**  
Vervolgvrraag Nvl 1, vraag 73 -

**Vraag:**

U verwijst naar “rechtens gebruikelijke” voortwerking, zonder dit nader te concretiseren. Voor inschrijvers blijft daarmee onduidelijk in hoeverre aansprakelijkheid voor historische verwerkingen na beëindiging wordt begrensd.

Kunt u verduidelijken of u hiermee bedoelt dat:

- de voortwerking beperkt is tot verplichtingen die naar hun aard doorlopen (zoals geheimhouding en datalekafhandeling), en
- geen sprake is van een onbeperkte of onbepaalde aansprakelijkheid voor historische verwerkingen na beëindiging van de overeenkomst?

**Antwoord:**

De voortwerking van art. 3.4 strekt uitsluitend tot instandhouding van verplichtingen die naar hun aard ook na beëindiging van de Verwerkersovereenkomst behoren voort te duren. Dat geldt in ieder geval voor geheimhouding, verwijdering dan wel retournering van Persoonsgegevens, medewerking bij incidenten en datalekken, audit- en verantwoordingsverplichtingen, alsmede aansprakelijkheid voor tekortkomingen of overtredingen die tijdens de looptijd van de Verwerkersovereenkomst hebben plaatsgevonden.

De aard van verwerking van Persoonsgegevens brengt mee dat schade, claims van betrokkenen of toezichthoudende maatregelen zich ook na beëindiging van de overeenkomst kunnen manifesteren. Het zou daarom onaanvaardbaar zijn indien aansprakelijkheid voor reeds gepleegde schendingen zou vervallen enkel door beëindiging van de Verwerkersovereenkomst. Deze aansprakelijkheid is beperkt zoals in de Overeenkomst aangegeven.

Gelet op de wettelijke verantwoordelijkheid van Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke en de potentiële impact van privacy-inbreuken acht Opdrachtgever deze regeling proportioneel en marktconform.

Wat betreft de boete zal deze na einde van de overeenkomst pas verschuldigd zijn als de schending van art.12 lid 4 toerekenbaar is aan Opdrachtnemer en wordt een betaalde boete in mindering gebracht op een eventuele schadevergoeding. Dit in tegenstelling tot de situatie tijdens de looptijd van de overeenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

1 jun 2026

**Percelen:**

P1 Communicatieverbindingen

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**  
Vervolgvrraag Nvl 1, vraag 69

136

**Vraag:**

U geeft aan vooraf inzicht te willen in subverwerkers en de inzet van een partij te kunnen weigeren. De gronden waarop een dergelijke weigering kan plaatsvinden zijn echter niet nader gespecificeerd.

Kunt u toelichten op basis van welke objectieve en toetsbare criteria subverwerkers geweigerd kunnen worden?

En deelt u onze zienswijze dat het, om onnodige vertraging en onzekerheid in de uitvoering te voorkomen, wenselijk is om dit proces na gunning nader te concretiseren?

**Antwoord:**

Voorwaarden zijn bijvoorbeeld dat Opdrachtnemer andere verwerkers mag inschakelen, maar dat die andere verwerkers op hun beurt niet zelf weer andere verwerkers mogen inschakelen of dat bij de Verwerking van specifieke soorten Persoonsgegevens geen verwerkers mogen worden ingeschakeld. Opdrachtgever wenst het recht te behouden en zal het niet op onredelijke gronden weigeren gelet op de omstandigheden van het geval. Niet alle situaties zijn vooraf vast te leggen. Het is niet de bedoeling dat de Opdrachtnemer maandelijks of jaarlijks van onderaannemers /subverwerkers gaat wisselen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

1 jun 2026

**Percelen:**

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.

137

**Onderwerp:**

Vervolg vraag Nvl 1, vraag 63 -

**Vraag:**

U geeft aan dat de KPI van  $\geq 99,9\%$  geldt als resultaatsverplichting op de mobiele dienstverlening en wordt gemeten op basis van geregistreerde verstoringen, en niet op basis van onderliggende netwerk-KPI's.

Kunt u verduidelijken of deze KPI in de praktijk neerkomt op het meten van de feitelijke netwerkbeschikbaarheid van de mobiele dienst, of dat u een bredere interpretatie van "dienstbeschikbaarheid" hanteert (en zo ja, welke componenten hierin worden meegenomen)?

**Antwoord:**

Skal hanteert een bredere interpretatie van "dienstbeschikbaarheid" dan alleen de feitelijke radio-/netwerkbeschikbaarheid. De KPI van 99,9% ziet echter uitsluitend op de onderdelen van de mobiele dienstverlening die binnen de invloedssfeer van de Opdrachtnemer liggen, zoals beheerportalen, SIM-/eSIM-voorzieningen, routing en vast-mobiel integratie.

Feitelijke netwerkstoringen van de mobiele operator, zoals uitval van zendmasten of landelijke netwerkincidenten die buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer liggen, vallen buiten deze KPI. De KPI wordt gemeten op basis van geregistreerde verstoringen die toerekenbaar zijn aan de

door Opdrachtnemer geleverde en beheerde servicelaag.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

1 jun 2026

**Percelen:**

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.  
138

**Onderwerp:**

Vervolg vraag Nvl 1, vraag 61

**Vraag:**

Vervolg vraag Nvl 1, vraag 61 - U geeft aan dat de doorlooptijden voor P4-serviceverzoeken pas na gunning in samenspraak worden vastgesteld, met een fallback naar 8 kantooruren indien geen overeenstemming wordt bereikt.

Voor inschrijvers is het essentieel om dergelijke operationele KPI's vooraf te kunnen borgen in interne processen en SLA-afspraken met onderliggende leveranciers. Het ontbreken van vooraf vastgestelde kaders leidt daarmee tot onzekerheid in zowel uitvoering als prijsstelling.

Deelt u onze zienswijze dat het wenselijk is om deze doorlooptijden vooraf – of ten minste binnen duidelijke bandbreedtes – vast te leggen?

En bent u bereid uw standpunt te heroverwegen, zodat aansluiting op gangbare SLA-structuren (zoals een servicecatalogus met vooraf gedefinieerde doorlooptijden) mogelijk wordt?

**Antwoord:**

Skal deelt uw zienswijze niet en is niet bereid haar standpunt te heroverwegen.

Uw aanname dat er sprake is van het ontbreken van vooraf vastgestelde kaders, is onjuist. Het kader en de maximale bandbreedte zijn reeds vooraf duidelijk gedefinieerd in het Programma van Eisen (Bijlage 15, paragraaf 2.1) en bevestigd in het antwoord op vraag 61 uit de eerste Nota van Inlichtingen.

De harde eis (de fallback) voor de afhandeling van een serviceverzoek (P4) is vastgesteld op maximaal 8 kantooruren indien partijen na gunning geen overeenstemming bereiken over afwijkende (ruimere) tijden.

Voor het borgen van uw interne processen en prijsstelling is er derhalve geen sprake van onzekerheid: u dient voor uw inschrijving simpelweg uit te gaan van deze maximale resultaatsverplichting van 8 kantooruren. Dat Skal u na gunning de ruimte biedt om in samenspraak eventueel ruimere doorlooptijden vast te stellen in een serviceverzoekcatalogus, is een flexibiliteit ten gunste van u als Opdrachtnemer, maar geen recht om deze grens vooraf los te laten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

1 jun 2026

**Percelen:**

P1 Communicatieverbindingen

**Ref.nr.**  
**139****Onderwerp:**

Vervolgvrraag nvl 1, vraag 60

**Vraag:**

U legt het volledige volume risico bij inschrijver, terwijl u tegelijkertijd maximale flexibiliteit (kosteloos neerwaarts bijstellen) verlangt. Dit leidt ertoe dat inschrijvers dit risico zullen moeten verdisconteren in de prijs, wat de doelstelling van kostenefficiëntie juist onder druk zet. Deelt u onze zienswijze dat een zekere mate van voorspelbaarheid of balans in dit risico wenselijk is om onnodige prijsopslag te voorkomen?

Bent u bereid uw standpunt te heroverwegen en te onderzoeken of een meer gebalanceerde invulling mogelijk is, bijvoorbeeld door:

- het beperken van de frequentie of omvang van neerwaartse bijstellingen alsnog te maximeren op 20%, of
- het maken van nadere afspraken hierover in de contract- of SLA-fase?

**Antwoord:**

Skal begrijpt uw zienswijze en erkent dat het inderdaad zoeken is naar een goede balans tussen de doelstellingen van maximale flexibiliteit enerzijds en kostenefficiëntie anderzijds. Skal ziet hierin echter geen reden om haar insteek aan te passen.

De gevraagde flexibiliteit is in het Programma van Eisen op een behapbare manier ingekaderd. Conform eis MOB.012 heeft Skal het recht om de omvang van de collectieve databundel slechts éénmaal per kalenderjaar neerwaarts bij te stellen op basis van het werkelijke verbruik. Doordat dit beperkt is tot één moment per jaar, is een zekere mate van voorspelbaarheid voor u als Inschrijver al geborgd.

Skal wijst uw voorstel om de omvang van deze neerwaartse bijstelling te maximeren op 20%, of om dit afhankelijk te maken van nadere afspraken in de contract- of SLA-fase, dan ook af. Het uitgangspunt dat de dienstverlening schaalbaar is zonder contractuele belemmeringen of boetes (eis MOB.005) en dat het volumerisico bij de Inschrijver ligt (conform het eerdere antwoord op vraag 60), blijft onverkort van kracht.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

1 jun 2026

**Percelen:**

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.  
140

**Onderwerp:**

Vervolgvrage Nvl ronde, vraag 41

**Vraag:**

U geeft aan de malusregeling te handhaven, maar deze in de praktijk proportioneel toe te passen op basis van een root-cause analyse. De concrete uitwerking en afbakening hiervan zijn echter vooraf niet nader gespecificeerd.

Deelt u onze zienswijze dat het, om discussies in de uitvoeringsfase te voorkomen, wenselijk is om:

- de invulling van servicecredits en eventuele kortingen primair via een transparante SLA-systematiek te laten verlopen, en
- de huidige generieke malusregeling uit eis GOV.004 te laten vervallen en dit na gunning in gezamenlijk overleg nader te concretiseren, passend bij de feitelijke impact en beïnvloedbaarheid van de dienstverlening?

**Antwoord:**

Skal deelt deze zienswijze niet. De malusregeling uit GOV.004 blijft gehandhaafd.

Skal acht het noodzakelijk dat vooraf duidelijk is welke consequenties verbonden zijn aan het niet behalen van de overeengekomen beschikbaarheid en KPI's. Daarmee wordt juist transparantie geboden richting alle Inschrijvers en wordt voorkomen dat hierover pas na gunning onderhandeld moet worden.

Bij toepassing van de malusregeling zal Skal uiteraard rekening houden met proportionaliteit, feitelijke impact en beïnvloedbaarheid, onder meer op basis van een root-cause analyse. Dit leidt echter niet tot het laten vervallen van GOV.004. De eis blijft ongewijzigd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

1 jun 2026

**Percelen:**

P1 Communicatieverbindingen

Ref.nr.  
141

**Onderwerp:**

1. Vervolgvrage vraag 35 Nvl 1 - U stelt een functionele eis ("voldoende dekking") zonder objectieve norm (dBm), zonder gebouwinformatie en zonder schouw toe te staan. Tegelijk ligt het risico volledig bij inschrijver. Hierdoor is de situatie vooraf niet

**Vraag:**

Vervolgvrage vraag 35 Nvl 1 - U stelt een functionele eis ("voldoende dekking") zonder objectieve norm (dBm), zonder gebouwinformatie en zonder schouw toe te staan. Tegelijk ligt het risico volledig bij inschrijver. Hierdoor is de situatie vooraf niet toetsbaar en ontstaat een disproportioneel en concurrentieverstorend risico.

Zonder deze gegevens of mitigerende maatregelen is het voor inschrijver niet mogelijk om in te schrijven. Wij verzoeken u daarom uw antwoord te herzien en minimaal de volgende opties te bieden:

- relevante gebouwinformatie (plattegronden, isolatie, glas),
- een schouw / meting vooraf, of
- een objectieve ondergrens (bijv. dBm of vergelijkbare KPI).

Indien u dit niet faciliteert, verzoeken wij u te bevestigen dat eventuele aanvullende maatregelen (zoals indoor-oplossingen) niet volledig voor rekening en risico van opdrachtnemer komen en buiten de fatale termijn qua implementatie vallen.

**Antwoord:**

Wij bevestigen dat eventuele aanvullende maatregelen (zoals indoor-oplossingen) niet volledig voor rekening en risico van opdrachtnemer komen en buiten de fatale termijn qua implementatie vallen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

1 jun 2026

**Percelen:**

P1 Communicatieverbindingen