

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	PvE Bijlage C	Diverse eisen (AES-256 at-rest op verkeersgegevens en metadata, write-once logging gedurende 12 maanden, jaarlijkse pentests, SIM-swap-controles) raken systemen die deels bij de host-operator en bij Microsoft liggen. Bevestigt u dat deze eisen gelden voor de door de inschrijver beheerde portalen en systemen, en dat voor de onderliggende operator- en Microsoft-componenten de geldende certificeringen en verklaringen van die partijen volstaan?	Dit is correct; dit betreft alleen die onderdelen die onder de verantwoordelijkheid van inschrijver (en eventuele medeinschrijvers) vallen.
2	PvE Eis 53,54 en 55	Wie levert de PoC-omgeving en de benodigde Microsoft-licenties of tenant voor de PoC, welke doorlooptijd voorziet u tussen het voornemen tot gunnen en de definitieve gunning, en wat zijn de consequenties indien ook het tweede alternatief voor profiel D (eis 55) de toets niet haalt?	De PoC omgeving mag een demo omgeving zijn of wordt, naar keuze van de inschrijver, in de omgeving van de inschrijver opgebouwd of in de omgeving van de opdrachtgever. Benodigde (aanvullende) licenties voor deze omgeving worden door de inschrijver geleverd, behalve Teams en Teams-Premium indien het in de omgeving van Opdrachtgever wordt gerealiseerd. Voor plandata zie de planning in de inschrijfleidraad. Indien ook het alternatief voor profiel D niet gehaald wordt zal niet overgegaan worden tot definitieve gunning en zal de inschrijving terzijde worden gelegd. Zie hiervoor hetgeen is opgenomen in de inschrijvingsleidraad.
3	PvE Eis 9 Gu3	Welke meetlocaties, meetmethodiek en drempelwaarde (welke norm geldt als "geen dekking") hanteert u bij de dekkingstoets, en op welk moment in het proces vindt deze plaats? Bevestigt u dat "geen dekking" een bruikbare drempelwaarde betreft en niet de volledige afwezigheid van radiosignaal?	Ter voorkoming van manipulatie van meetresultaten worden meetlocaties niet bekend gemaakt. Geen dekking betekent dat in het geheel geen signaal wordt gevonden. Indien wel een signaal wordt gevonden valt deze binnen of buiten de gestelde drempelwaarde.
4	Algemeen	Gelet op de 071/010-nummerplannen en de locaties Leiden (Archimedesweg 1) en Rotterdam (Maasboulevard 123): betreft dit een gezamenlijke aanbesteding van twee hoogheemraadschappen? Wie is de contracterende partij, en verlangt u één gedeeld platform voor beide organisaties?	Contracterende partij is het Hoogheemraadschap van Rijnland. Er kan gebruik worden gemaakt van één gedeeld platform voor beide hoogheemraadschappen.
5	PvE Eis 36 en 37	Het PvE benoemt KPI's, maar geen normwaarden; deze worden pas in de implementatiefase ingevuld. Worden de normwaarden, het meetregime en een eventueel bonus/malus- of boeteregime in onderling overleg vastgesteld, of legt u reeds minimumwaarden op? En welke voorwaarden prevaleren bij tegenstrijdigheid tussen de standaard-SLA van de inschrijver en uw inkoopvoorwaarden?	De minimumwaarden die Opdrachtgever hanteert zijn vastgelegd in bijlage 12 'concept SLA'. Voor de overige KPI's gelden de normen zoals door inschrijver aangeboden als standaard onderdeel van de dienstverlening. Bij tegenstrijdigheden prevaleren altijd de inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever.
6	PvE Eis 48	De transitieperiode bedraagt maximaal 12 maanden tegen ongewijzigde voorwaarden, maandelijks opzegbaar. Bevestigt u dat dit ook geldt voor de mobiele aansluitingen en de databundel, en dat de capaciteits- en inkoopverplichtingen jegens de host-operator in die periode in de tarifiering mogen worden afgedekt?	Dit is correct; echter ook voor deze elementen geldt dat die maandelijks opzegbaar dienen te zijn. De tarieven en voorwaarden liggen vast gedurende de volledige transitieperiode (tussen 1 en maximaal 12 maanden). Deze mogen derhalve in deze periode niet worden aangepast.
7	PvE Eis 47	Alle gedurende de looptijd gerealiseerde aansluitingen, licenties en applicaties eindigen op de einddatum van de Overeenkomst, ongeacht de activatiedatum. Onderkent u dat dit voor bepaalde operator- of applicatiecomponenten met eigen minimumtermijnen kosten voor vroegtijdige beëindiging meebrengt, en op welke wijze wenst u dat verdisconteerd te zien (in de tarieven of separaat)?	Het betreft hier met name mobiele aansluitingen. Indien deze in het laatste contractjaar worden gerealiseerd kan de looptijd korter dan 1 jaar zijn.
8	PvE Eis 43,51 en 52	Bij jaarlijkse afbouw tot 10% en individuele opzeggingen zonder uittredekosten: hoe verhoudt zich dat tot de flat-fee structuur en de organisatie-databundel, wordt per aansluiting verrekend, en hoe werkt de herzieningsclausule samen met de asymmetrische bijstelling van de databundel (wel verhogen bij tekort, niet verlagen bij overschot)?	De organisatie databundel blijft gelijk, ongeacht toe- of afname van aantal aansluitingen. Groei en krimp van de organisatiebundel wordt benoemd in eis 51 en 52.
9	PvE Eis 50	Betreft het "marktconform flat fee tarief voor alle gebruikers tezamen" ongelimiteerd uitgaand verkeer voor de volledige 071/010-nummerplannen? Welk verkeer valt hieronder (nationaal vast en mobiel, EU, internationaal, servicenummers)? Wij verzoeken u om een exacte afbakening, aangezien dit een forse kostendriver is.	Dit betreft alleen nationaal vast en mobiel verkeer. Internationaal verkeer en servicenummers worden voor normaal tarief van de provider doorbelast (standaard prijsstelling).
10	PvE Eis 22 en Eis 23	Wat verstaat u onder "volledig binnen Teams geïntegreerd zonder aparte inlogvereiste"? Volstaat een via SSO ingebedde applicatie (embedded app of tab binnen Teams), of is een Teams-gecertificeerde contactcenterapplicatie vereist? Mag de profiel D-functionaliiteit worden geleverd door een CCaaS- of contactcenteroplossing?	Het betreft een embedded app of tab binnen Teams. De profiel D functionaliteit mag geleverd worden door een CCaaS of contactcenter oplossing.
11	PvE Eis 7	Dient de fallback/sovereiniteitsvoorziening permanent als warm standby beschikbaar te zijn, of is deze on-demand binnen de gestelde termijnen (1 respectievelijk 3 werkdagen) worden opgeleverd? Welke endpoints voorziet u voor uitgaand verkeer in de fallback (webclient, mobiele app, vaste toestellen), en voor hoeveel gelijktijdige gebruikers dient de voorziening minimaal gedimensioneerd te zijn? Dit is een wezenlijke kostendriver.	Zie opmerking O1 van Opdrachtgever
12	PvE Eis 18	De formulering "in en uit de groep schakelen via een shortcode binnen het mobiele netwerk" wijst op een netwerk- of IN-dienst die alleen de host-operator kan leveren. Bevestigt u dat een app-gebaseerde overlay eveneens voldoet, mits de functionele eisen worden gehaald (24/7, 99,9%, verplicht minimaal één actieve piketmedewerker, instelbare achtervang)?	Opdrachtgever bevestigt dit; de PvE eis wordt hierop aangepast; essentieel is dat buiten de basis omgeving (in Teams) wordt gerealiseerd.
13	PvE Eis 17	Betreft "integratie binnen het centrale telefonie platform op basis van de mobiele Teams app" een native, SIM-gebonden mobiel-Teams-integratie waarbij het mobiele nummer als Teams-identiteit fungeert, of louter de Teams-app op de smartphone via dataverbinding? Het verschil is bepalend voor architectuur, soevereiniteit en kosten.	Dit betreft de Teams app op de smartphone via een dataverbinding. Er hoeft verder niets geïntegreerd te worden. Voor de duidelijkheid zal dit deel van de eis worden verwijderd.
14	PvE Eis 2 en Eis 23 Nb2	E5 omvat Teams Phone (Phone System). Kunt u exact specificeren welke licenties u als opdrachtgever levert (E5 inclusief Teams Phone, Audio Conferencing, resource account-licenties voor call queues en auto attendants) en welke door de inschrijver in het tarievenblad geprijsd moeten worden (Teams Premium, communicatietegoed, Shared Calling en overige)? Premium is kostbaar en we begrijpen dat hier een alternatief voor geleverd kan worden ?	Opdrachtgever levert de basis E5 licentie per gebruiker. Deze is exclusief communicatietegoed, shared calling en overige). Een alternatief op Teams Premium mag geleverd worden mits de gevraagde functionaliteit bij profiel C3 volledig wordt geleverd en de oplossing beschikbaar via de reguliere Teams app. Concreet betekent voorgaande dat Opdrachtgever voor profiel C3 geen volledige separate oplossing wenst. Voor profiel B is het laatste juist wel vereist.

15	PvE Eis 10	Netwerkprioritering voor maximaal 10% van de aansluitingen is afhankelijk van de feature-set van de onderliggende netwerkoperator. Is levering via de prioriteitsdienst van die operator toegestaan, geldt dit uitsluitend voor VoLTE-spraak, en wat verstaat u onder een "aantoonbaar marktconform tarief"?	Prioriteit geldt als eis voor spraak en als wens voor data. Opdrachtgever neemt de opmerking omtrent de 'afhankelijkheid van de feature-set' van onderliggende netwerkoperator ter kennisgeving aan, maar past de eis niet aan. Aantoonbaar marktconform tarief betekent dat Inschrijver op verzoek van Opdrachtgever aantoont dat de gehanteerde tarieven in lijn zijn met tarieven zoals door andere leveranciers gehanteerd.
16	PvE Eis 46	De eis veronderstelt dat nationale roaming beschikbaar is, terwijl commerciële nationale roaming tussen de Nederlandse netwerkopérateurs feitelijk niet beschikbaar is. Bevestigt u dat aan deze eis wordt voldaan door hetzij een dual-SIM-oplossing toe te staan, hetzij de bereidheid tot kosteloze uitportering, en dat het ontbreken van eigen nationale roaming geen uitsluitingsgrond vormt?	Het bieden van een dual-sim oplossing wordt niet als volwaardig alternatief voor nationale roaming gezien. Nationale roaming is echter niet als eis geformuleerd. Het ontbreken van een eigen nationale roaming oplossing vormt dan ook geen uitsluitingsgrond. Opdrachtgever wil echter wel de mogelijkheid openhouden om gebruik te maken van nationale roaming indien dit in de markt geboden wordt en dit niet via opdrachtnemer kan worden afgenomen.
17	PvE Eis 8	U eist dat toekomstige frequenties "zoals 6G" kosteloos ter beschikking worden gesteld en aanvullend worden geïntegreerd in de dienst. 6G is geen gestandaardiseerde, commercieel beschikbare technologie (verwachting circa 2030 en later); een onvoorwaardelijke, kosteloze integratietoezegging is niet te geven en niet te prijzen. Bent u bereid deze eis te wijzigen in: "Opdrachtnemer biedt toegang tot nieuwe netwerkgeneraties van het gebruikte mobiele netwerk zodra deze door de netwerkopérateur commercieel beschikbaar komen, onder de dan geldende voorwaarden", in lijn met de innovatieclausule van eis 56?	Akkoord mits de toegang tot 6G aan Opdrachtgever niet op oneigenlijke gronden wordt onthouden of tegen niet marktconforme tarieven en/of voorwaarden wordt aangeboden op het moment dat 6G als standaard dienst in de markt beschikbaar is.
18	PvE Bijlage A	Bij "Receptie HHSK" (profiel D) ontbreekt het aantal deelnemers. Daarnaast vermeldt het overzicht voor de piketdiensten 28 (HHR) en 140 (HHSK), terwijl de voetnoot spreekt over in totaal 24 actieve piketdiensten (5 HHR en 19 HHSK). Kunt u het onderscheid tussen het aantal piketgroepen en het aantal deelnemers verduidelijken, met sluitende totalen?	Het totaal voor profiel D bedraagt 23 medewerkers (zowel HHR als HHSK). Voor piketdiensten gaat het om 24 groepen met in totaal 168 deelnemers.
19	PvE Bijlage C	Voor de datalekmelding hanteert het document op de ene plaats "onverwijd" en op de andere "uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking". Bevestigt u dat 24 uur richting opdrachtgever de geldende norm is, los van de 72-uurs meldplicht richting de Autoriteit Persoonsgegevens?	Opdrachtgever hanteert maximaal 24 uur na ontdekking. Het PvE is hierop aangepast.
20	PvE Eis 19	Profiel C1 "wordt vooralsnog niet ingezet". Dient profiel C1 desondanks geprijsd, ingericht en in de PoC getoetst te worden, of valt het buiten de initiële scope?	C1 valt buiten de initiële scope.
21	PvE Eis 60	De trainingseis noemt "gebruikersprofielen B, C, D en E", maar profiel E is nergens in het PvE gedefinieerd. Betreft dit een verschrijving, of ontbreekt profiel E?	Profiel E is ten onrechte in deze eis opgenomen. Betreffende profiel is niet meer van toepassing. Het PvE is hierop aangepast.
22	PvE Eis 7 vs Eis 23 Nb	Eis 7 verlangt een fallback die technisch en functioneel volledig onafhankelijk van Teams/Microsoft werkt, inclusief beheerportal, terwijl eis 23 (NB1) voor geïntegreerde applicaties SSO verplicht stelt, hetgeen de facto een Microsoft-gebonden identiteit betekent. Hoe verhoudt de eis van Microsoft-onafhankelijke continuïteit zich tot de verplichte Microsoft-gebonden authenticatie? Mag de fallback gebruikmaken van een van Microsoft losstaande identiteits- en authenticatievoorziening?	De eis van SSO is van toepassing op het centrale telefonieplatform via Microsoft Teams. Voor de fall-back voorziening zoals uitgewerkt in eis 7 is SSO via Microsoft niet verplicht / gewenst.
23	Bijlage C	Eén bepaling stelt ISO 27001-certificering óf een TPM-verklaring (SOC 2 / ISAE 3402 type 2) als alternatief, terwijl een latere bepaling ISO 27001 én jaarlijks een ISAE 3402 type II of SOC 2 type II verklaring eist. Kunt u aangeven welke eis prevaleert, en op welke scope de verklaringen moeten zien (uitsluitend de inschrijver, of ook de host-operator en Microsoft als subverwerkers)?	ISO27001-certificering is voldoende om aan deze eis te voldoen. Een aanvullende ISAE3402 Type II- of SOC2 Type II-verklaring is niet vereist. De certificering dient betrekking te hebben op de dienstverlening die onderdeel uitmaakt van deze aanbesteding.
24	PvE Eis 51 component 3	U eist minimaal 10.000 GB per maand zonder afsluiting of snelheidsbeperking van de bundel als geheel bij overschrijding. Dit komt neer op ongelimiteerde data tegen een vast bedrag, wat geen enkele mobiele netwerkopérateur zonder fair-use aanbiedt en daardoor niet beheersbaar te prijzen is. Bevestigt u dat een fair-use of grenswaardemechanisme op bundelniveau is toegestaan, dan wel dat de "geen-snelheidsbeperking" uitsluitend geldt tot de overeengekomen bundelomvang die periodiek conform eis 52 wordt herijkt?	Niet akkoord. Opdrachtgever ziet de gevraagde data organisatiebundel niet als ongelimiteerde databundel. Immers de beschikbare data is een totaal van alle onderliggende aansluitingen.
25	PvE Eis 51	Voor een flat-fee structuur zijn volumes onmisbaar, terwijl het PvE uitsluitend deelnemersaantallen per groep vermeldt en geen totalen. Kunt u per profiel en type verstrekken: het totaal aantal spraakaansluitingen, het aantal data-only/097-aansluitingen, het aantal vaste 071/010-nummers, de verhouding e-SIM versus fysiek, en het verwachte groeipad? Zonder deze cijfers is geen marktconform flat-fee tarief vast te stellen.	Zie voor de gevraagde specificaties bijlage 2, tarievenblad. Opdrachtgever heeft geen inzicht in de verhouding e-Sim versus fysieke sim.
27	PvE eis 3	U schrijft een minimale beschikbaarheid 99,5% op jaarbasis voor end-to-end incl alle componenten. We doen de aanname dat de MS E5 licenties hier niet onder vallen. Is dat juist?	Het betreft een minimale beschikbaarheid van 99,95%. Dit is correct. De Microsoft oplossing zelf kent een eigen beschikbaarheid.
28	PvE eis 2	U beschrijft dat het huidige telefonie platform op basis van E5 licenties is ingericht. Geldt dit voor de gehele omgeving en dus alle gebruikers? Als onze oplossing alleen gebruik zou maken van MS E5 licenties moeten deze kosten dan wel-of-niet worden opgenomen in het tarievenblad? En welke partij verzorgt het onderhoud op deze licenties? De onderhoudskosten op deze E5 licenties vallen ons inziens ook buiten dit traject.	De gebruikers onder de profielen A en B maken geen gebruik van Teams / E5 Phone voor telefonie. Profiel C1 wordt niet ingezet, reguliere gebruikers bellen via hun smartphone (met 06 nummer).
29	Inschrijvingsleidraad 3.2	U vraagt een document K1 Ontzorging. Zijn er personen binnen uw organisatie die een rol kunnen gaan spelen in dit project? Denk aan o.a projectleider etc. of iemand met technische achtergrond voor het netwerk?	Opdrachtgever levert tijdens de implementatiefase een projectleider die intern tevens collega's met technische achtergrond kan inschakelen.
30	Inschrijvingsleidraad 2.4.4	U vraagt optioneel indoordekking voor het mobiele netwerk. Mag dat eventueel ook op basis van VoWiFi opgelost worden? En is het netwerk hier geschikt voor? Dus QoS ingericht en voldoende bandbreedte.	Opdrachtgever neemt aan dat de vraag betrekking heeft over 2.4.3. VoWiFi is op decentrale locaties toegestaan indien dit correct werkt op basis van het beschikbare netwerk. Inschrijver dient op verzoek echter ook een separate indooroplossing te kunnen realiseren. Op de hoofdlocaties is VoWiFi niet toegestaan.
31	Inschrijvingsleidraad 2.4.4	Onder punt 9 schrijft u dat 15% een harde bovengrens is. Wat gebeurt er als er onverhoopt een groei van 16% of hoger nodig is?	In een voorkomende situatie overweegt opdrachtgever de herzieningsclausule (paragraaf 2.6 van de aanbestedingsleidraad).
32	Inschrijvingsleidraad 2.4.3	Onder punt 5 beschrijft u dat de koppeling met het PSTN netwerk gekoppeld wordt via het centrale telefonieplatform. Is dat voor u MS Teams, het calamiteiten platform of is dit een keuze voor de inschrijver?	De koppeling met PSTN dient via het centrale telefonieplatform (MS Teams) gerealiseerd te worden. Routeringen voor gebruikersprofiel B dienen conform eis 18 nooit via het centrale telefonieplatform te verlopen.
33	Inschrijvingsleidraad 2.4.2 en PvE eis 6	U beschrijft in dit gedeelte een fall back voorziening. Is het de bedoeling dat iedere medewerker gebruik zal maken van deze fall back voorziening of alleen een bepaalde groep medewerkers? Hoe groot zou deze groep bij benadering dan zijn?	Eis 6 ziet toe op een calamiteitenschakeling. De calamiteitenschakeling wordt uitsluitend ingezet voor de hoofdnummers en belgroepen die bellen via het centrale telefonieplatform. Dus niet voor alle gebruikers. Zie bijlage A voor de aantallen.

34	Concept Overeenkomst verwerkingsverantwoordelijke	Art. 5.3 - Bij ernstige schending van geheimhouding kan de overeenkomst per direct worden opgeschort, ontbonden of opgezegd zonder ingebrekestelling. Inschrijver verzoekt te bepalen dat deze bevoegdheid alleen geldt bij een materiële en aantoonbare schending die niet binnen een redelijke termijn kan worden hersteld, althans na een korte herstelmogelijkheid waar dat wel mogelijk is. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Artikel 5.3 is bedoeld voor situaties waarin sprake is van een ernstige schending van de geheimhoudingsverplichting. Opdrachtgevers achten het van belang om in dergelijke gevallen de mogelijkheid te behouden om, afhankelijk van de aard en omstandigheden van het geval, passende maatregelen te treffen, waaronder opschorting, ontbinding of opzegging zonder voorafgaande ingebrekestelling. Opdrachtgevers zullen bij de toepassing van deze bevoegdheid steeds rekening houden met de specifieke omstandigheden van het geval, waaronder de aard en ernst van de schending en de mogelijkheid om de gevolgen daarvan te beperken of te herstellen.
35	Concept Overeenkomst verwerkingsverantwoordelijke	Artikel 5.2 - Artikel 5.2 verplicht partijen onder meer om hun personeel en ingeschakelde derden een geheimhoudingsverklaring te laten ondertekenen. Inschrijver onderschrijft het achterliggende doel daarvan, maar merkt op dat in grotere organisaties en ketens vertrouwelijkheid vaak wordt geborgd via een combinatie van arbeidsovereenkomsten, gedragscodes, beleidsdocumentatie, onboarding verplichtingen en contractuele doorleg in leveranciersketens. Het verplicht stellen of achteraf opvragen van afzonderlijke verklaringen van alle betrokken natuurlijke personen is niet in alle gevallen de enige of meest passende manier om dat doel te bereiken. Inschrijver acht het daarom wenselijk dat functioneel gelijkwaardige waarborgen uitdrukkelijk worden geaccepteerd. Is Opdrachtgever bereid te bevestigen dat aan artikel 5 ook kan worden voldaan door middel van functioneel gelijkwaardige contractuele en organisatorische waarborgen voor geheimhouding, en dat niet vereist is dat van alle betrokken medewerkers en derden afzonderlijke geheimhoudingsverklaringen ter inzage of afgifte beschikbaar worden gesteld?	Opdrachtgevers begrijpen dat organisaties op verschillende wijze invulling geven aan hun geheimhoudingsverplichtingen. Het doel van artikel 5.2 is te waarborgen dat personen die in het kader van de overeenkomst toegang krijgen tot vertrouwelijke informatie, gebonden zijn aan een passende geheimhoudingsverplichting. Opdrachtgever bevestigt dat aan deze verplichting niet uitsluitend hoeft te worden voldaan door middel van afzonderlijke geheimhoudingsverklaringen van alle betrokken medewerkers of derden. Ook andere functioneel gelijkwaardige contractuele en organisatorische maatregelen kunnen voldoen, mits daarmee aantoonbaar wordt geborgd dat betrokken personen aan een passende geheimhoudingsverplichting zijn gebonden. Opdrachtnemer blijft wel verantwoordelijk voor het kunnen aantonen dat passende geheimhoudingsverplichtingen zijn overeengekomen en worden nageleefd.
36	Concept Overeenkomst verwerkingsverantwoordelijke	Art. 4 - Artikel 4 bepaalt dat de gebruiker na beëindiging van de hoofdovereenkomst de geleverde gegevens en eventuele kopieën vernietigt, behoudens andersluidende afspraken en wettelijke voorschriften. Inschrijver begrijpt dit uitgangspunt, maar merkt op dat in de praktijk van telecom- en IT-dienstverlening vaak sprake is van wettelijke bewaarplichten, back-upcycli, logretentie, security- en auditdoeleinden en archiveringsverplichtingen waardoor volledige onmiddellijke vernietiging niet altijd technisch of juridisch mogelijk is. Zonder nadere verduidelijking bestaat het risico dat deze bepaling te absoluut wordt gelezen. Kan Opdrachtgever bevestigen dat artikel 4 niet aldus wordt uitgelegd dat gegevens ook moeten worden vernietigd voor zover bewaring noodzakelijk of toegestaan is op grond van wettelijke bewaarplichten, gebruikelijke back-up- en archiveringsprocessen, aantoonbaar noodzakelijke security- en auditdoeleinden of bewijs- en geschilbewaring, mits die gegevens passend beveiligd blijven en niet verder actief worden verwerkt dan daarvoor noodzakelijk?	Opdrachtgevers bevestigen dat artikel 4 niet zo dient te worden uitgelegd dat gegevens moeten worden vernietigd indien en voor zover bewaring op grond van toepasselijke wet- en regelgeving verplicht is. Daarnaast begrijpen Opdrachtgevers dat binnen de reguliere bedrijfsvoering van ICT- en telecomdienstverleners gegevens tijdelijk kunnen voorkomen in back-upomgevingen, logbestanden of archiefvoorzieningen. Voor zover dergelijke gegevens niet actief worden gebruikt voor andere doeleinden dan het voldoen aan wettelijke verplichtingen, beveiligings-, audit-, archiverings- of bewijsdoeleinden en passend worden beveiligd, achten Opdrachtgevers dit niet strijdig met de strekking van artikel 4. Het uitgangspunt blijft dat persoonsgegevens na beëindiging van de overeenkomst niet langer worden bewaard of verwerkt dan noodzakelijk is voor het betreffende doel.
37	Concept Overeenkomst verwerkingsverantwoordelijke	Art. 3.3 - Voor zover ondersteuning bij wettelijke meldplichten wordt verlangd, verzoekt Inschrijver te verduidelijken dat deze ondersteuning redelijk, proportioneel en beperkt blijft tot de gegevens en medewerking waarover Inschrijver daadwerkelijk beschikt. Is dat akkoord?	Artikel 3.3 dient zo te worden uitgelegd dat Partijen elkaar, indien noodzakelijk, ondersteunen bij het voldoen aan toepasselijke wettelijke meldplichten in verband met een inbreuk op persoonsgegevens. Deze ondersteuning ziet op het verstrekken van relevante informatie en medewerking waarover de betreffende Partij redelijkerwijs beschikt en die noodzakelijk is voor het nakomen van de betreffende wettelijke verplichtingen. Opdrachtgevers achten deze uitleg reeds besloten te liggen in de huidige bepaling en zien daarom geen aanleiding de tekst van artikel 3.3 aan te passen.
38	Concept Overeenkomst verwerkingsverantwoordelijke	Art. 3.1 - De meldplicht bij inbreuken op persoonsgegevens binnen 24 uur na ontdekking is strikt. Inschrijver verzoekt te bepalen dat melding plaatsvindt onverwijld en, waar redelijkerwijs mogelijk, uur nadat de relevante informatie beschikbaar is om een bruikbare eerste melding te doen. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?	Nee, hier kunnen Opdrachtgevers niet mee instemmen. Wel begrijpen Opdrachtgevers de wens van Inschrijver om een melding te kunnen doen op basis van de op dat moment beschikbare informatie. Opdrachtgevers achten het echter van belang dat zij zo spoedig mogelijk worden geïnformeerd over een (vermoedelijke) inbreuk op persoonsgegevens, zodat zij hun eigen verplichtingen op grond van de AVG tijdig kan beoordelen en, indien nodig, kan nakomen. Opdrachtgevers handhaven daarom de in artikel 3.1 opgenomen meldtermijn van uiterlijk 24 uur na ontdekking van de inbreuk. Het is daarbij niet vereist dat binnen deze termijn reeds alle relevante details bekend zijn. Indien nog niet alle informatie beschikbaar is, kan een eerste melding worden gedaan op basis van de op dat moment beschikbare informatie, waarna aanvullende informatie onverwijld wordt verstrekt zodra deze beschikbaar komt.
39	Concept Overeenkomst verwerkingsverantwoordelijke	Artikel 2 - Is Opdrachtgever bereid te bevestigen dat artikel 2 moet worden uitgelegd conform artikel 32 AVG, in die zin dat Partijen gehouden zijn tot het treffen en onderhouden van passende technische en organisatorische maatregelen als inspanningsverplichting, en niet tot een absolute garantie dat zich nimmer enig beveiligingsincident zal voordoen? Ons tekstvoorstel: “Partijen treffen, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook de aard, de omvang, de context en de doeleinden van de verwerking en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico’s voor de rechten en vrijheden van personen, passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen.”	Opdrachtgevers bevestigen dat artikel 2 dient te worden uitgelegd in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving, waaronder artikel 32 AVG. De in artikel 2 opgenomen verplichting ziet op het treffen en in stand houden van passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, rekening houdend met de aard van de verwerking, de risico’s, de stand van de techniek en de kosten van tenuitvoerlegging. Opdrachtgevers beogen met artikel 2 geen absolute garantie te verlangen dat zich nimmer een beveiligingsincident of datalek zal voordoen. De verplichting dient te worden beschouwd als een inspanningsverplichting gericht op het realiseren en onderhouden van een passend beveiligingsniveau. Opdrachtgevers achten de huidige bepaling voldoende in lijn met de AVG en zien daarom geen aanleiding de voorgestelde tekstwijziging over te nemen.
40	Concept Overeenkomst verwerkingsverantwoordelijke	Art. 1 - Inschrijver begrijpt uit de Overeenkomst verwerkingsverantwoordelijke dat partijen over en weer persoonsgegevens uitwisselen voor Persoonsgebonden Telefonie. Inschrijver verzoekt te bevestigen dat partijen hierbij elk als zelfstandige verwerkingsverantwoordelijke optreden en niet in een verwerker-verwerkingsverantwoordelijke relatie. De titel van de overeenkomst impliceert dit al, maar Inschrijver ziet dit graag nog eens door Opdrachtgever bevestigd, om eventuele toekomstige discussies hieromtrent te voorkomen. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Opdrachtgever bevestigt dat Bijlage 11 is opgesteld vanuit het uitgangspunt dat Partijen persoonsgegevens aan elkaar verstrekken in het kader van de uitvoering van de overeenkomst. De kwalificatie van de rollen van Partijen onder de AVG wordt echter bepaald door de feitelijke verwerking van persoonsgegevens en de toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtgever kan daarom niet op voorhand bevestigen dat voor alle verwerkingen binnen de overeenkomst uitsluitend sprake zal zijn van een relatie tussen zelfstandige verwerkingsverantwoordelijken. Indien nodig kunnen Partijen na gunning de toepasselijke rollen en verantwoordelijkheden nader concretiseren.

41	Conceptovereenkomst	Art. 11.1 - Inschrijver verzoekt artikel 11.1 te nuanceren, nu daar staat dat alle besluiten te allen tijde schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever behoeven. Dat is operationeel te ruim en kan de uitvoering onnodig vertragen. Is Opdrachtgever bereid dit te beperken tot besluiten die materiële impact hebben op scope, prijs, planning, security of compliance?	Opdrachtgevers kunnen zich vinden in een verduidelijking dat de goedkeuringsverplichting van artikel 11.1 ziet op besluiten met materiële impact op de uitvoering van de Overeenkomst, waaronder scope, dienstverlening, planning, informatiebeveiliging, compliance en financiële afspraken. Onder operationele uitvoeringsbesluiten verstaan Opdrachtgevers besluiten die passen en voldoen aan de overeengekomen Diensten en bestaande contractuele kaders.
42	Conceptovereenkomst	Art. 10.3 - Het exit-plan wordt volgens het concept door Opdrachtgever eenzijdig vastgesteld en is vervolgens bindend voor Opdrachtnemer. Inschrijver verzoekt te bepalen dat het exit-plan in onderling overleg wordt vastgesteld en dat redelijke opmerkingen van Inschrijver daarin worden verwerkt. Is dat akkoord?	Op grond van artikel 10.2 stelt Opdrachtnemer zelf een actueel en uitvoerbaar exitplan op, waarin onder meer de fasering, planning, afhankelijkheden, activiteiten en verantwoordelijkheden worden uitgewerkt. Opdrachtgevers zijn bereid artikel 10.3 te verduidelijken in die zin dat voorafgaand aan de vaststelling van het exitplan ten minste één afstemmoment met Opdrachtnemer plaatsvindt. Opdrachtgever blijft echter verantwoordelijk voor de continuïteit van de dienstverlening en behoudt daarom het recht om het exitplan definitief vast te stellen.
43	Conceptovereenkomst	Art. 10.2 sub a-e - Inschrijver verzoekt te verduidelijken dat geen verplichting bestaat tot overdracht van eigen tools, generieke templates, proprietary configuratiemethodiek, broncode, interne processen of andere intellectuele eigendommen van Inschrijver, behoudens voor zover uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Nee. Opdrachtgever s stemmen hiermee niet in. Artikel 10.2 dient te worden gelezen in samenhang met de Diensten die Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst aan Opdrachtgever levert. Zo ziet artikel 10.2 onder b op het verstrekken van gegevens en instellingen die nodig zijn voor de migratie van de door Opdrachtnemer geleverde telefoniediensten, artikel 10.2 onder c op ondersteuning bij nummerportering, platformoverdracht en koppelingen die onderdeel uitmaken van de dienstverlening, artikel 10.2 onder d op het overdragen van beheerinformatie, autorisaties, rapportages en logging met betrekking tot de door Opdrachtnemer beheerde omgeving en artikel 10.2 onder e op het bieden van inhoudelijke en technische ondersteuning ten behoeve van een zorgvuldige overdracht van de dienstverlening. Artikel 10.2 strekt niet tot overdracht van andere informatie of rechten dan noodzakelijk voor de continuïteit en overdracht van de overeengekomen diensten.
44	Conceptovereenkomst	Art. 10.2 - De exit-verplichting is zeer ruim geformuleerd en kwalificeert volledig als resultaatsverplichting, ongeacht de reden van beëindiging. Inschrijver verzoekt te bepalen dat de exit-verplichtingen beperkt zijn tot redelijke en objectief noodzakelijke medewerking voor overgang van de dienstverlening, voor zover de betreffende informatie, systemen en medewerking binnen de macht van Inschrijver liggen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Opdrachtgevers gaan niet akkoord. De formulering van artikel 10.2 is bewust gekozen om een zorgvuldige en ononderbroken overdracht van de dienstverlening te waarborgen. Omdat telefoniediensten een essentieel onderdeel vormen van de bedrijfsvoering van Opdrachtgevers, is een betrouwbare en volledige overdracht van groot belang. Via het in artikel 10.2 opgenomen exitplan heeft Opdrachtnemer bovendien invloed op de concrete invulling van de exitfase, waaronder de planning, fasering, afhankelijkheden en praktische uitvoerbaarheid van de werkzaamheden.
45	Conceptovereenkomst	Art. 9.1 - Inschrijver begrijpt de verplichting om informatie te verstrekken voor een level playing field bij een nieuwe aanbesteding. Inschrijver verzoekt te verduidelijken dat deze verplichting niet ziet op bedrijfsvertrouwelijke informatie, interne prijsopbouw, securitygevoelige informatie of andere concurrentiegevoelige knowhow van Inschrijver. Kan Opdrachtgever dat bevestigen?	Ja, dit kan Opdrachtgever bevestigen en is reeds onderdeel van artikel 9.1. "9.1 Opdrachtnemer verplicht zich Opdrachtgever van alle informatie te voorzien die nodig is om in een nieuwe aanbesteding van de Diensten een level-playing-field te waarborgen om alle inschrijvers op een gelijke wijze te behandelen, behoudens informatie die in het normaal handelsverkeer als bedrijfsvertrouwelijke informatie wordt aangemerkt en bij openbaarmaking de belangen van Opdrachtnemer kunnen schaden."
46	Conceptovereenkomst	Art. 8.1 - 8.4 - Inschrijver constateert dat alle verplichtingen onder de Overeenkomst als resultaatsverplichtingen zijn geformuleerd, waaronder alle functionaliteiten, prestaties en diensten uit PvE, SLA, Inschrijvingsleidraad, NvI en Inschrijving. Gelet op de aard van telecommunicatiediensten verzoekt Inschrijver te bevestigen dat uitsluitend die verplichtingen als resultaatsverplichting gelden die zich daarvoor naar hun aard lenen, en dat voor overige verplichtingen een inspanningsverplichting geldt. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?	In de Overeenkomst staat dat de contractuele verplichtingen van Opdrachtnemer als resultaatsverplichtingen gelden, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen. Dit uitgangspunt sluit aan bij de aard en inhoud van de aanbestedingsstukken. Zo bevat het PvE diverse concreet omschreven en objectief toetsbare prestaties, waaronder: PvE eis 3: " <i>Minimale beschikbaarheid van 99,95% op jaarbasis is gegarandeerd (end-to-end, incl. alle componenten)</i> ."PvE eis 4: " <i>De secundaire koppeling wordt geografisch gescheiden geconfigureerd op basis van een active-active schakeling zodat bij uitval van de primaire koppeling het telefonieverkeer zonder handmatige interventie binnen 30 seconden wordt omgeleid naar de secundaire koppeling zonder merkbare verstoring van de dienst</i> ."PvE eis 6: " <i>De calamiteitenschakeling kent de onderstaande eigenschappen en faciliteiten: -(...)-Binnen 15 minuten operationeel na activeren door Opdrachtgever zelf</i> ." Daarnaast bevat de SLA expliciete bepalingen waaruit volgt dat sprake is van resultaatsverplichtingen: " <i>Artikel 4.1 (Maatregelen): "De in de SLA overeengekomen prestatienormen kwalificeren als resultaatsverplichtinge n."Artikel 7.1 (KPI's): "Deze KPI's gelden als resultaatsverplichtingen en dienen aantoonbaar te worden gehaald ."</i>
47	Conceptovereenkomst	Artikel 3 – Volstaat het voor Opdrachtgever als Inschrijver in eerste instantie de facturen via PDF per mail aanbiedt?	Nee. In principe accepteren Opdrachtgevers geen pdf-facturen meer. Om een factuur in behandeling te kunnen nemen kan de Opdrachtnemer de facturen op verschillende manieren als e-factuur aanleveren.
48	Conceptovereenkomst	Art. 1.3 - In artikel 1.3 wordt verwezen naar een “Verwerkersovereenkomst”, terwijl Bijlage 11 juist is opgesteld als een overeenkomst tussen verwerkingsverantwoordelijken. Inschrijver verzoekt dit aan te passen en te bevestigen dat geen verwerkersovereenkomst van toepassing is indien Inschrijver bij deze dienstverlening optreedt als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	In artikel 1.3 van de Concept Overeenkomst was abusievelijk "Verwerkersovereenkomst" opgenomen. Dit is aangepast naar "Overeenkomst verwerkersverantwoordelijken".
49	AWBIT-2023	Art. 79 t/m 83 - Inschrijver levert een telecommunicatiedienst zodat deze artikelen niet van toepassing zijn. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Ja, dit kunnen Opdrachtgevers bevestigen.
50	AWBIT-2023	Art. 75.2 - Zelfs een enkele minimale overschrijding van een Functiehersteltijd of Reactietijd brengt Wederpartij op basis van deze bepaling direct in verzuim. Dit is niet redelijk. Kan dit artikel geschrapt worden? Inschrijver stelt voor om dit specifiek te regelen in de Overeenkomst indien fatale termijnen aan de orde moeten zijn.	Nee, Opdrachtgevers gaan niet akkoord met het voorstel. Artikel 75.2 AWBIT-2023 maakt onderdeel uit van de overeengekomen systematiek voor serviceverlening en wordt gehandhaafd. Opdrachtgevers merken daarbij op dat de concrete serviceafspraken gedurende de implementatiefase nader worden uitgewerkt in de SLA-matrix. Daarbij worden onder meer KPI's met betrekking tot reactietijden, oplostijden en communicatie bij verstoringen vastgelegd. Tevens zijn de overeengekomen prestatienormen en KPI's volgens de SLA aan te merken als resultaatsverplichtingen.

51	AWBIT-2023	Art. 75.1 - Omdat ontbinding een zeer verstrekkende maatregel is, dient dit specifiek in de Overeenkomst opgenomen te worden. Inschrijver wenst de volgende zinsnede toe te voegen “...zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst”. Is dat akkoord?	Nee, Opdrachtgevers gaan niet akkoord met het voorstel. Artikel 75.1 AWBIT-2023 biedt reeds een voldoende duidelijk kader voor de gevolgen van het niet naleven van overeengekomen serviceverplichtingen. Opdrachtgevers achten het niet noodzakelijk om uitsluitend die gevallen die expliciet in de overeenkomst zijn benoemd onder de werking van dit artikel te laten vallen. Daarbij zijn in de aanbestedingsstukken reeds diverse resultaatsverplichtingen, beschikbaarheidseisen en KPI's opgenomen die nadere invulling geven aan de uitvoering van de dienstverlening.
52	AWBIT-2023	Art. 48 t/m 66 - Inschrijver levert een telecommunicatiedienst zodat deze artikelen niet van toepassing zijn. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	De artikelen 48 t/m 55 blijven onverminderd van kracht. De artikelen 56 t/m 66 worden buiten werking verklaard.
53	AWBIT-2023	Art. 47 - Aangezien Inschrijver niet de fabrikant van de te leveren software is en een eventuele fabrikant vaak niet bereid is om tot source code escrow over te gaan, stelt Inschrijver voor om dit artikel buiten toepassing te verklaren. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Zie het antwoord op vraag 213.
54	AWBIT-2023	Art. 44 - Het woord “garandeert” impliceert dat Inschrijver zelfs in overmacht situaties moet voldoen aan de garantieverplichting, hetgeen niet redelijk is. Inschrijver verzoekt om "garandeert" te wijzigen "is verplicht om ". Is dat akkoord? Als dat niet akkoord is, kan Opdrachtgever dan in ieder geval bevestigen dat onverminderd een garantie, Inschrijver zich zo nodig op overmacht kan beroepen?	Ja, Opdrachtgevers gaan ermee akkoord om woord "garandeert" van artikel 44 aan te passen naar "is Leverancier verplicht om".
55	AWBIT-2023	Art. 43.3 - Indien Inschrijver hardware en/of software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst. Inschrijver kan niet toestaan dat Opdrachtgever, naar eigen oordeel en zonder toestemming van Inschrijver, kopieën van de software vervaardigt. Bent u het daarmee eens?	Nee, Opdrachtgevers gaan niet akkoord met het voorstel. De artikelen 43.1 tot en met 43.3 AWBIT-2023 regelen de minimale gebruiksrechten die Opdrachtgever nodig acht om de continuïteit, beschikbaarheid en het beheer van de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst te waarborgen. Opdrachtgevers achten deze bepalingen passend bij de aard en het belang van de opdracht en handhaaft deze daarom ongewijzigd. Voor zover bij de uitvoering van de opdracht gebruik wordt gemaakt van standaardprogrammatuur van derden, geldt dat de intellectuele eigendomsrechten bij de rechthebbende blijven berusten. Artikel 43 AWBIT-2023 strekt niet tot overdracht van dergelijke rechten, maar tot het waarborgen van voldoende gebruiksrechten voor Opdrachtgever. Indien en voor zover op standaardprogrammatuur van derden specifieke licentievoorwaarden van toepassing zijn, kunnen deze van toepassing zijn voor zover zij niet strijdig zijn met de aanbestedingsstukken en de tussen partijen gesloten overeenkomst. Opdrachtgevers gaan niet op voorhand akkoord met een generieke voorrang van dergelijke voorwaarden boven de contractuele afspraken.
56	AWBIT-2023	Art. 43.1 - Indien Inschrijver hardware en/of software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst, in plaats van een eeuwigdurend gebruiksrecht. Kan Inschrijver dit aanpassen in dit artikel?	Zie het antwoord op vraag 55.
57	AWBIT-2023	Art. 38 t/m 41 - Koop maakt geen onderdeel uit van de dienstverlening. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze artikelen niet van toepassing zijn?	Ja, dit kunnen Opdrachtgevers bevestigen.
58	AWBIT-2023	Art. 33.1 - Kan hiervan worden uitgezonderd personeel dat zelfstandig solliciteert op een vacature bij de andere partij? Partijen hebben hier immers geen invloed op.	Ja, hiermee gaan Opdrachtgevers akkoord.
59	AWBIT-2023	Art. 30.6 - Inschrijver vindt dat een Opdracht alleen mag worden opgezegd of ontbonden indien er bij deze Opdracht sprake is van verzuim. Anders zou u de Opdracht altijd zonder reden kunnen opzeggen, terwijl Partijen een langdurige samenwerking beogen, waar Inschrijver zijn aangeboden tarieven ook op baseert. Bent u het daarmee eens?	Nee, hiermee gaan Opdrachtgevers niet akkoord. Artikel 30.6 AWBIT voorziet in de mogelijkheid voor Opdrachtgever om een Opdracht tussentijds op te zeggen. Deze bepaling heeft een andere functie dan de ontbindingsbepalingen uit artikel 30.1 tot en met 30.5 AWBIT en is niet afhankelijk van een tekortkoming of verzuim van Opdrachtnemer. Opdrachtgevers achten het van belang deze opzeggingsbevoegdheid te behouden, bijvoorbeeld voor situaties waarin gewijzigde omstandigheden aanleiding geven een Opdracht niet of niet volledig voort te zetten. Daarbij is van belang dat artikel 30.6 reeds voorziet in een redelijke afrekening van de ten tijde van de opzegging verrichte werkzaamheden, de in redelijkheid gemaakte kosten en de in redelijkheid voor de toekomst aangegane verplichtingen. Opdrachtgevers achten de bepaling daarom proportioneel en zien geen aanleiding artikel 30.6 te wijzigen of te schrappen.
60	AWBIT-2023	Art. 30.5 - Inschrijver vindt dat een samenhangende overeenkomst alleen mag worden ontbonden indien er bij deze overeenkomst sprake is van verzuim. Bent u het daarmee eens?	Nee, hiermee gaan Opdrachtgevers niet akkoord. Artikel 30.5 AWBIT beoogt te voorkomen dat bij ontbinding van een overeenkomst die onderdeel uitmaakt van een samenhangend geheel, de overige daarmee samenhangende overeenkomst(en) ongewijzigd in stand blijven terwijl de basis voor die samenhang is komen te vervallen.De bepaling is juist bedoeld voor situaties waarin de ontbindingsgrond zich voordoet ten aanzien van één overeenkomst, maar de gevolgen daarvan doorwerken naar andere contractueel samenhangende overeenkomst(en). Daarbij geldt als waarborg dat de samenhang expliciet uit de betreffende overeenkomst(en) moet blijken. Opdrachtgevers achten de bepaling proportioneel en ziet geen aanleiding deze te beperken tot situaties waarin ook ten aanzien van de samenhangende overeenkomst afzonderlijk sprake is van verzuim.
61	AWBIT-2023	Art. 30.3 - Inschrijver vindt dat wijziging in de zeggenschap en beslag op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Wederpartij geen reden mag zijn voor contractontbinding, tenzij er sprake is van verzuim. Bent u het daarmee eens?	Nee, hiermee gaan Opdrachtgevers niet akkoord. Artikel 30.3 AWBIT ziet op bijzondere omstandigheden die aanleiding kunnen geven tot twijfel over de continuïteit van de onderneming of de mogelijkheid van Wederpartij om haar verplichtingen uit de Overeenkomst gedurende de looptijd daarvan na te komen. Om die reden biedt de bepaling Opdrachtgever de mogelijkheid de Overeenkomst zonder voorafgaande ingebrekestelling te ontbinden. Een ingrijpende wijziging in de zeggenschap of beslag op een aanmerkelijk deel van het vermogen hoeft niet zonder meer tot ontbinding te leiden, maar Opdrachtgevers achten het noodzakelijk om in dergelijke situaties de contractuele mogelijkheid te behouden om, gelet op de omstandigheden van het concrete geval en de mogelijke gevolgen voor de uitvoering van de Overeenkomst, passende maatregelen te treffen.

62	AWBIT-2023	Art. 29.4 - Inschrijver verzoekt Opdrachtgever om dit artikel buiten toepassing te verklaren. Het is namelijk onwerkbaar om toestemming te vragen aan Opdrachtgever aangaande wijzigingen van de verzekeringspolis van Inschrijver. De contractuele verplichting in artikel 29.1 (dat Inschrijver zich passend heeft verzekerd en verzekerd blijft, zou voldoende moeten zijn voor Opdrachtgever).	Nee, Opdrachtgevers gaan niet akkoord met het voorstel. Artikel 29.4 verplicht Opdrachtnemer niet om vooraf toestemming te verkrijgen voor iedere wijziging van een verzekering. De bepaling strekt er uitsluitend toe te waarborgen dat de verzekering gedurende de looptijd van de overeenkomst niet ten nadele van Opdrachtgevers wordt gewijzigd. Gelet op het belang van een adequate verzekeringsdekking achten Opdrachtgevers deze bepaling passend en proportioneel.
63	AWBIT-2023	Art. 27.1 - Ook zou onder overmacht dienen te worden begrepen tekortschieten van door inschrijver ingeschakelde derden voor zover die derden zich op overmacht kunnen beroepen zoals in deze overeenkomst bepaald. Anders zou een beroep op overmacht wel opgaan indien (een deel van) de werkzaamheden door inschrijver zelf worden uitgevoerd maar niet indien daarvoor een derde zou worden ingeschakeld. Dat acht inschrijver niet redelijk. Is Opdrachtgever dat met inschrijver eens?	Nee, Opdrachtnemers gaan niet akkoord met het voorstel. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de nakoming van de verplichtingen uit de overeenkomst, ook indien daarbij gebruik wordt gemaakt van derden. Het enkele feit dat een door Opdrachtnemer ingeschakelde derde tekortschiet, vormt naar het oordeel van Opdrachtgevers geen grond om dit op voorhand als overmacht aan te merken.
64	AWBIT-2023	Art. 27.1 - Is Opdrachtgever bereid om de volgende omstandigheden als overmacht aan te merken: Van overmacht is onder meer sprake indien Inschrijver niet aan haar verplichtingen kan voldoen vanwege oorlog(sgevaar), oproer, molest, brand, waterschade, vorst, "onwerkbaar weer", overstroming, aardbeving, werkstaking, bedrijfsbezetting, overheidsmaatregelen, storing in levering van energie”.	Nee, Opdrachtgevers gaan niet akkoord met het voorstel.Of sprake is van overmacht dient per concreet geval te worden beoordeeld aan de hand van de omstandigheden van het geval en de toepasselijke wettelijke en contractuele bepalingen. Opdrachtgevers achten het niet wenselijk om aanvullende omstandigheden op voorhand als overmacht aan te merken.
65	AWBIT-2023	Art. 26.3 - Inschrijver stelt voor om de volgende zin toe te voegen aan artikel 26.3: “Schade dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes (6) maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk aan de wederpartij te zijn gemeld, bij gebreke waarvan de schade niet voor vergoeding in aanmerking komt.” Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?	Nee, Opdrachtgevers gaan niet akkoord met het voorstel. Opdrachtgevers achten het niet wenselijk om een aanvullende contractuele vervalltermijn voor schadeclaims op te nemen. De voorgestelde termijn kan ertoe leiden dat aanspraken vervallen voordat de schade of de omvang daarvan redelijkerwijs kan worden vastgesteld. De aansprakelijkheidsregeling blijft daarom ongewijzigd van toepassing.
66	AWBIT-2023	Art. 26.3 - Inschrijver stelt voor om de volgende zin toe te voegen aan artikel 26.3: “De aansprakelijkheid voor indirecte- en of gevolgschade is nadrukkelijk uitgesloten”. Gaaf u met het voorgaande akkoord, aangezien dit gebruikelijk is (en redelijk) in ICT contracten? Het accepteren van indirecte- en of gevolgschade kan namelijk ernstige bedrijfseconomische risico's met zich meebrengen omdat de potentiële schadeposten niet te overzien zijn (het verband tussen de schade en de toerekenbare tekortkoming kan (te) ver van elkaar verwijderd zijn).	Zie het antwoord op vraag 220.
67	AWBIT-2023	Art. 26.3 - Inschrijver stelt voor om het volgende toe te voegen aan Artikel 26.3 zoals gebruikelijk in ICT contracten wordt opgenomen. Tevens biedt dit partijen meer concrete handvatten in geval van een aanspraak. : “Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a) materiele schade aan hardware, software of andere tastbare zaken, met uitzondering van schade aan of verlies van data; b) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt na schriftelijke toestemming van de wederpartij ter voorkoming of beperking van directe schade, zoals de inzet van extra personeel, de kosten van overuren en de kosten van het treffen van noodvoorzieningen; c) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt ter vaststelling van de schade-oorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.”	Nee, Opdrachtgevers gaan niet akkoord met het voorstel. De voorgestelde aanvulling beperkt de schadeposten die als directe schade kwalificeren. Opdrachtgevers achten het niet wenselijk om de in de AWBIT 2023 gehanteerde systematiek aan te passen of de verhaalsmogelijkheden ten aanzien van schade nader te beperken. De aansprakelijkheidsregeling blijft daarom ongewijzigd van toepassing.
68	AWBIT-2023	Art. 26.3 - Kan artikel 26.3 als volgt worden gewijzigd? “De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van ten hoogste 50% van de jaarlijkse opdrachtwaarde per gebeurtenis en 100% van de jaarlijkse opdrachtwaarde per kalenderjaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.” Dit is immers gebruikelijk in de ICT-branche, meer proportioneel en in overeenstemming met de Aanbestedingswet 2012 en de Gids Proportionaliteit.	Zie het antwoord op vraag 220.
69	AWBIT-2023	Art. 26.1 - Kan de laatste zin van artikel 26.1 als volgt aanpast worden: “De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden directe schade.”?	Zie het antwoord op vraag 220.
70	AWBIT-2023	Art. 23.1 - Het is voor Inschrijver niet werkbaar om steeds toestemming aan Opdrachtgever te vragen voor de inschakeling van een onderaannemer, want Inschrijver maakt veelvuldig gebruik van Onderaannemers. Het zou de zaken behoorlijk vertragen indien daar steeds voorafgaande schriftelijke toestemming voor nodig is, wat evenmin in het belang van Opdrachtgever is. Vanzelfsprekend blijft Inschrijver wel aansprakelijk voor haar Onderaannemers. Is Inschrijver bereid om dit artikel buiten toepassing te verklaren?	Nee, Opdrachtgevers gaan niet akkoord met het voorstel. Artikel 23.1 biedt Opdrachtgevers de mogelijkheid om toezicht te houden op de inzet van derden bij de uitvoering van de overeenkomst. Gelet op de aard van de opdracht achten Opdrachtgevers het van belang inzicht te hebben in welke partijen bij de uitvoering worden betrokken. Daarbij geldt dat toestemming niet zonder redelijke grond zal worden geweigerd. Dat Opdrachtnemer verantwoordelijk en aansprakelijk blijft voor de werkzaamheden van ingeschakelde derden maakt dit belang niet anders. Opdrachtgevers zien daarom geen aanleiding om artikel 23.1 buiten toepassing te verklaren.
71	AWBIT-2023	Art. 22.1 / 22.2 - Het is niet realistisch om van inschrijver te verlangen dat zij voor het vervangen van personeel toestemming dient te vragen van afnemer. In geval van opzegging van het dienstverband door de werknemer is het bijvoorbeeld niet mogelijk om hieraan te voldoen. Inschrijver stelt daarom voor deze artikelen niet van toepassing te verklaren. Is dat akkoord?	Nee, Opdrachtgevers gaan niet akkoord met het voorstel. Artikel 22.1 en 22.2 bevatten een evenwichtige regeling met betrekking tot de inzet en vervanging van personeel. De bepalingen beogen niet te voorkomen dat personeel wordt vervangen, maar bieden Opdrachtgevers de mogelijkheid om toe te zien op de continuïteit en kwaliteit van de sleutelpersonen die bij de uitvoering van de dienstverlening betrokken zijn. Daarbij geldt dat Opdrachtgevers toestemming voor vervanging niet op onredelijke gronden zal weigeren.
72	AWBIT-2023	Art. 19.7 - Inschrijver verzoekt hier om “zodra Wederpartij kennis heeft genomen van een inbreuk” aan te passen naar “uiterlijk binnen 48 uur na ontdekking van een inbreuk” gelet op het onderzoek dat dient te worden gedaan bij ontdekking van een inbreuk, heeft Wederpartij redelijkheid maximaal 48u nodig. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Nee, aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel. Artikel 19.7 verplicht Wederpartij om Opdrachtgever te informeren zodra zij kennis heeft genomen van een inbreuk. Deze bepaling beoogt te waarborgen dat Opdrachtgever tijdig op de hoogte wordt gebracht zodat, indien nodig, passende maatregelen kunnen worden genomen. Het artikel verlangt niet dat op dat moment reeds een volledig onderzoek is afgerond of alle details bekend zijn. Artikel 19.8 voorziet er juist in dat Wederpartij Opdrachtgevers ook na de initiële melding informeert over verdere ontwikkelingen en de getroffen maatregelen. Gelet op het belang van tijdige kennisneming van beveiligingsincidenten zien Opdrachtgevers geen aanleiding om een meldtermijn van 48 uur op te nemen. De bepaling blijft ongewijzigd van toepassing.

73	AWBIT-2023	Art. 18.3 - Van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) “verwerkers” zijn in de zin van de AVG. Wederpartij/Inschrijver dient zich als aanbieder van een openbaar elektronisch netwerk te houden aan de Telecommunicatiewet waarin precies staat omschreven voor welke doeleinden Wederpartij/Inschrijver persoonsgegevens mag verwerken, zoals het overbrengen van communicatie, facturatie en netwerkbeheer. Wederpartij/Inschrijver heeft de feitelijke zeggenschap over de manier waarop deze verwerkingen gestandaardiseerd plaatsvinden ten behoeve van de dienstverlening. Wederpartij/Inschrijver bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Wederpartij/Inschrijver bepaalt immers welke systemen worden ingezet (zoals order/CRM/facturatie systemen), wie toegang heeft tot de persoonsgegevens en hoe lang de persoonsgegevens worden bewaard (voor zover er geen wettelijke bewaartermijn geldt). Wederpartij/Inschrijver is derhalve aan te merken als verantwoordelijke en aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG en Telecommunicatiewet oplegt. Hiervoor is een verwerkingsovereenkomst niet passend. Deze conclusie wordt gedeeld door de European Data Protection Board in overweging 30 van de Richtsnoeren 07/2020 over de begrippen “verwerkingsverantwoordelijke” en “verwerker” in de AVG (7 juli 2021). Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij het eens is met deze zienswijze?	Voor onderhavige opdracht hebben Opdrachtgevers in de aanbestedingsstukken reeds een passende regeling opgenomen (Bijlage 11 Overeenkomst verwerkersverantwoordelijke). Deze overeenkomst vormt het uitgangspunt voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze opdracht.
74	AWBIT-2023	Art. 17.5 - Kan de in Artikel 17.5 genoemde boete van € 50.000 worden verlaagd naar € 5.000. Dit is immers gebruikelijk in de ICT-branche, vormt tevens een prikkel voor nakoming en dit is meer proportioneel. Daarnaast wenst Inschrijver aansluiting te zoeken bij artikel 6:92 BW en overeen te komen dat een eventueel in rekening gebrachte boete altijd in mindering wordt gebracht op eventueel aanvullend uit te keren schadevergoeding. Is dat akkoord?	Nee, Opdrachtgevers gaan niet akkoord met het voorstel. De in artikel 17.5 opgenomen boete strekt ertoe de naleving van de geheimhoudingsverplichtingen te waarborgen. Gelet op het belang van de vertrouwelijkheid van de informatie die in het kader van de overeenkomst wordt uitgewisseld, achten Opdrachtgevers de hoogte van de boete proportioneel en passend. Opdrachtgevers zien daarom geen aanleiding de boete te verlagen. De bepaling blijft ongewijzigd van toepassing. Zie ook het antwoord op vraag 76.
75	AWBIT-2023	Art. 15.1 - Inschrijver hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na de factuurdatum. Kan dit artikel als zodanig aangepast worden?	Nee, artikel 15.1 wordt hier niet op aangepast.
76	AWBIT-2023	Art.14.4 - Inschrijver achter het redelijk dat een eventuele boete in mindering wordt gebracht op een schadevergoeding. Kan de volgende zin toegevoegd worden?: Een boete treedt niet in de plaats van een schadevergoeding, doch komt in mindering op eventueel door Opdrachtgever geleden schade.	Nee, Opdrachtgevers gaan niet akkoord met het voorstel. Artikel 14.4 AWBIT bepaalt dat een overeengekomen korting of boete aan Opdrachtgever toekomt onverminderd diens overige rechten en vorderingen, waaronder het recht op nakoming, schadevergoeding en ontbinding. De boete heeft daarbij mede het karakter van een prikkel tot nakoming en dient een ander doel dan schadevergoeding. Opdrachtgevers achten het daarom niet wenselijk om te bepalen dat betaalde boetes in mindering worden gebracht op een eventuele schadevergoeding of om artikel 6:92 BW van toepassing te verklaren.
77	AWBIT-2023	Art. 12.8 - Kan Opdrachtgever ermee instemmen om de laatste zin van dit artikel als volgt aan te passen? “Opdrachtgever kan alle redelijk gemaakte kosten van de derde op de Wederpartij verhalen.”	Nee, Opdrachtgevers gaan niet akkoord met het voorstel. De huidige bepaling biedt een passende regeling voor de situatie waarin Opdrachtgevers genoodzaakt zijn een derde in te schakelen als gevolg van het niet nakomen van de contractuele verplichtingen door Opdrachtnemer. Opdrachtgevers achten het niet wenselijk om de verhaalsmogelijkheid te beperken door deze nader te kwalificeren als uitsluitend "redelijk gemaakte kosten" en ziet daarom geen aanleiding de bepaling aan te passen.
78	AWBIT-2023	Art. 12.7 - Inschrijver verzoekt dit artikel aan te passen want de garantie om tot 5 jaar na datum van Acceptatie onderhoud te bieden lijkt losgekoppeld van de looptijd van de Overeenkomst. Inschrijver acht het redelijk dat de Prestatie (in dit geval de door Inschrijver uit te voeren opdracht, namelijk de levering van telecommunicatiediensten) na datum van Acceptatie en gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt onderhouden. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Voor de onderhavige opdracht geldt dat de dienstverlening, ondersteuning, onderhoudsverplichtingen en service levels worden beheerst door de overeenkomst, het Programma van Eisen, de SLA en de overige aanbestedingsstukken. Deze documenten bevatten de voor de opdracht relevante verplichtingen gedurende de looptijd van de overeenkomst en prevaleren, voor zover van toepassing, boven de AWBIT. Artikel 12.7 wordt buiten toepassing verklaard.
79	AWBIT-2023	Art. 11 - Omdat dit artikel niet toegespitst is op de levering van elektronische communicatiediensten stelt Inschrijver voor om na de gunning een acceptatieprocedure voor de op te leveren dienst(en) uit te werken en overeen te komen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Nee, Opdrachtgevers gaan niet akkoord met dit voorstel. De aanbestedingsstukken, waaronder het PvE en de toepasselijke AWBIT bevatten reeds voldoende bepalingen met betrekking tot oplevering en acceptatie van de prestatie. Het is niet wenselijk om na gunning alsnog een nadere acceptatieprocedure overeen te komen, omdat de voorwaarden waaronder de opdracht wordt uitgevoerd voorafgaand aan inschrijving voor alle inschrijvers duidelijk dienen te zijn. Opdrachtgevers zien daarom geen aanleiding om na gunning een aanvullende acceptatieprocedure uit te werken of overeen te komen.
80	AWBIT-2023	Art. 8.6 - Kan het woord “gestelde” geschrapt worden? Er dient sprake te zijn van een daadwerkelijke inbreuk alvorens de in dit artikel genoemde voorzorgsmaatregelen aan de orde dienen te zijn.	Nee, Opdrachtgevers gaan niet akkoord met het voorstel. Het woord "gestelde" is bewust opgenomen. Artikel 8.6 AWBIT 2023 heeft tot doel om reeds bij een door een derde geclaimde inbreuk passende maatregelen te kunnen treffen ter voorkoming van stagnatie van de bedrijfsvoering en ter beperking van mogelijke schade. Het afwachten van een definitieve vaststelling van een daadwerkelijke inbreuk zou afbreuk doen aan dat doel.
81	AWBIT-2023	Art. 8.3 - Inschrijver verzoekt om de omkering van de bewijslast te schrappen en aan te sluiten bij de wettelijke uitgangspunten ten aanzien van het leveren van bewijs. Is dat akkoord?	Nee, Opdrachtgevers gaan niet akkoord met dit verzoek. Artikel 8.3 van de AWBIT-2023 is een bewuste contractuele regeling voor situaties waarin tussen partijen een geschil ontstaat over de intellectuele eigendomsrechten op (onderdelen van) een prestatie. De bepaling voorziet in een weerlegbaar vermoeden ("behoudens tegenbewijs") en beoogt de continuïteit van het overeengekomen gebruik van de prestatie door Opdrachtgevers te waarborgen gedurende een dergelijk geschil. Daarbij blijft onverlet dat de wederpartij de mogelijkheid behoudt om met tegenbewijs aan te tonen dat de betreffende intellectuele eigendomsrechten bij haar of een derde berusten. Opdrachtgever acht deze regeling passend en proportioneel en ziet daarom geen aanleiding om artikel 8.3 te wijzigen.
82	AWBIT-2023	Art. 8.1a - Inschrijver verzoekt dit artikel buiten toepassing te verklaren. De aard van de dienstverlening van Inschrijver strekt niet tot enige overdracht van IE rechten aan Opdrachtgever. Indien Inschrijver hardware/software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever slechts een gebruiksrecht. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?	Opdrachtgevers begrijpen de vraag. De Opdracht ziet niet op de ontwikkeling van maatwerksoftware of andere specifiek voor Opdrachtgevers te ontwikkelen IT-producten. Voor zover binnen de uitvoering gebruik wordt gemaakt van bestaande software, platformen of andere oplossingen van Opdrachtnemer of derden, blijven de intellectuele eigendomsrechten daarop bij Opdrachtnemer respectievelijk de betreffende rechthebbende berusten en verkrijgen Opdrachtgevers de benodigde gebruiksrechten. Artikel 8.1a blijft gehandhaaft.

83	Tarievenblad	U vraagt in het prijzenblad een totaalbundel uit. Is het toegestaan om een bundel toe te kennen per nummer? Dat betekent dat per abonnement een X GB wordt toegekend, waardoor het totaal op minimaal 10.000GB uitkomt. Zo groeit en krimpt u bundel mee met uw organisatie. Kunt u hiervoor plaats maken in het prijzenblad?	Nee, dit is niet toegestaan.
84	Bijlage 3 Concept Overeenkomst, Artikel 2.1	Bijlage 3 Concept Overeenkomst, Artikel 2.1: Met verwijzing naar artikel 2.1 van de overeenkomst stelt gegadigde voor, dit omdat er twee omgevingen naast elkaar moeten worden gebouwd, om ook de implementatieperiode te verdubbelen. Is een implementatieperiode van zes maanden daarom akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Niet akkoord. Zie opmerking O1 van Opdrachtgever.
85	Bijlage 11 Overeenkomst verwerkingsverantwoordelijke, Algemeen	Bijlage 11 Overeenkomst verwerkingsverantwoordelijke, Algemeen: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat in het kader van de overeenkomst verwerkingsverantwoordelijken en de naleving van de AVG, partijen na gunning in overleg treden over de rollen en verantwoordelijkheden die zij hebben in het kader van de te leveren diensten? Het concretiseren van deze verantwoordelijkheden is namelijk een vereiste op basis van de AVG.	Opdrachtgevers bevestigen dat Partijen na gunning met elkaar in overleg kunnen treden over de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de privacyverplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst en de AVG. Uitgangspunt daarbij blijft dat iedere Partij verantwoordelijk is voor de naleving van de op haar rustende verplichtingen op grond van de AVG. Indien de aard van (onderdelen van) de dienstverlening daartoe aanleiding geeft, kunnen Partijen gezamenlijk de rollen en verantwoordelijkheden ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens nader concretiseren en vastleggen, voor zover dit past binnen de uitgangspunten en voorwaarden van de aanbesteding. Dit overleg kan niet leiden tot een wezenlijke wijziging van de overeenkomst of de verdeling van verantwoordelijkheden zoals deze voortvloeit uit de feitelijke verwerking van persoonsgegevens en de toepasselijke wet- en regelgeving.
86	Bijlage 6 AWBIT 2023, Artikel 30.6	Bijlage 6 AWBIT 2023, Artikel 30.6: Gegadigden baseren hun business case op een bepaalde looptijd van de overeenkomst. Het is niet redelijk als Opdrachtgever de Overeenkomst zonder zwaarwegende redenen op mag zeggen. Gegadigde verzoekt om artikel 30.6 AWBIT te schrappen. Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Zie het antwoord op vraag 59.
87	Bijlage 6 AWBIT 2023, Artikel 30.3	Bijlage 6 AWBIT 2023, Artikel 30.3: Gegadigde verzoekt om de zinsnede sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij’ te schrappen uit artikel 30.3 AWBIT. Of daarbij te verduidelijken dat er een objectief bezwaar tegen de wijziging in zeggenschap moet zijn. Indien de aandeelhoudersstructuur van Gegadigde wijzigt, dan verandert dat in beginsel niets aan de geschiktheid van Gegadigde om de Prestatie te leveren. Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Zie het antwoord op vraag 61.
88	Bijlage 6 AWBIT 2023, Artikel 30.1	Bijlage 6 AWBIT 2023, Artikel 30.1 : Gegadigden baseren hun business case op een bepaalde looptijd van de overeenkomst. Het is niet redelijk als Opdrachtgever de Overeenkomst zonder zwaarwegende redenen op mag zeggen. Gegadigde verzoekt om artikel 30.1 AWBIT te schrappen. Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Nee, hiermee gaan Opdrachtgevers niet akkoord. De mogelijkheid tot tussentijdse opzegging maakt onderdeel uit van de systematiek van de AWBIT 2023. Opdrachtgevers achten het van belang deze bevoegdheid te behouden om bij gewijzigde omstandigheden of belangenafwegingen de overeenkomst te kunnen beëindigen. Daarbij is van belang dat artikel 30.6 AWBIT reeds voorziet in een redelijke afwikkeling van de overeenkomst. In geval van opzegging vindt afrekening plaats op basis van de reeds verrichte werkzaamheden, de in redelijkheid gemaakte kosten en de in redelijkheid voor de toekomst aangegane verplichtingen. Opdrachtgever acht de bepaling daarom proportioneel.
89	Bijlage 6 AWBIT 2023, Artikel 26.4 c en d	Bijlage 6 AWBIT 2023, Artikel 26.4 c en d: Gegadigde verzoekt om artikel 26.4 sub c en d AWBIT buiten toepassing te verklaren. Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Zie het antwoord op vraag 220.
90	Bijlage 6 AWBIT 2023, Artikel 26.2	Bijlage 6 AWBIT 2023, Artikel 26.2: De waarde van de ‘Vergoeding’ is niet eenduidig. Indien wordt uitgegaan van de totale contractuele waarde tijdens de looptijd van de Overeenkomst, dan is het maximum onredelijk hoog. Verder wenst gegadigde de gevolgen van onderbreking van haar diensten (zoals een storing) concreet vast te leggen, bijvoorbeeld in een SLA. In geval van storing kan gegadigde niet accepteren dat zij aansprakelijk is voor gevolgschade zoals verloren arbeidsproductiviteit, gemiste inkomsten of een ongeval dat met een werkende communicatiedienst voorkomen had kunnen worden voorkomen. Gegadigde stelt daarom voor om artikel 26.3 AWBIT als volgt te wijzigen: “De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot het bedrag dat in de 12 maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever is gefactureerd. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor onderbreking van de dienstverlening is beperkt tot de in de Service levels overeengekomen vergoedingen.”. Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Zie het antwoord op vraag 220.
91	Bijlage 3 Concept Overeenkomst, Artikel 10.2	Bijlage 3 Concept Overeenkomst, Artikel 10.2: Mogelijk een best domme vraag, maar wat verstaat aanbestedende dienst met verwijzing naar artikel 10.2 sub a van de overeenkomst onder FO/TO?	FO staat voor functioneel ontwerp. TO staat voor technisch ontwerp.
92	Bijlage 3 Concept Overeenkomst, Artikel 3.4	Bijlage 3 Concept Overeenkomst, Artikel 3.4: Wat verstaat aanbestedende dienst met betrekking tot de indexatie in artikel 3.4 van de overeenkomst precies onder “wederkerig”? Wat zal dit concreet betekenen voor gegadigden?	Een indexatie kan negatief zijn (deflatie). Dit kan leiden tot een verlaging van de tarieven. Hoewel dit in de praktijk zelden voorkomt, kan Opdrachtgever hier een beroep op doen.

93	Bijlage 11 Overeenkomst verwerkingsverantwoordelijke	Bijlage 11 Overeenkomst verwerkingsverantwoordelijke: Omdat in het geval van telecomdienstverlening niet de klant bepaalt hoe data verwerkt moet worden, oftewel doel en middelen, maar de telecomoperator, wordt de telecomoperator aangemerkt als verantwoordelijke en is de relatie met de klant een verantwoordelijke-verantwoordelijke. Bij dergelijke constructies is geen bewerkersovereenkomst vereist of gewenst. Kan Oprachtgever akkoord gaan met het schrappen van bijlage 11?	Opdrachtgevers gaan niet akkoord met het verwijderen van Bijlage 11. Opdrachtgevers kunnen zich vinden in de stelling dat binnen (delen van) de aangeboden telecommunicatiedienstverlening sprake kan zijn van een relatie tussen zelfstandige verwerkingsverantwoordelijken en niet van een verwerker-verwerkingsverantwoordelijke relatie. Juist om die reden is Bijlage 11 opgenomen. Deze bijlage betreft geen verwerkersovereenkomst, maar een overeenkomst tussen verwerkingsverantwoordelijken waarin afspraken zijn vastgelegd over de uitwisseling, beveiliging en afhandeling van persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van de overeenkomst.
94	Bijlage 9 Programma van Eisen, Bijlage E	Bijlage 9 Programma van Eisen, Bijlage E: Als opdrachtnemer het goed begrijpt, komen opdrachtgever en opdrachtnemer tijdens de implementatiefase een compact DAP overeen, zoals beschreven in eis 35. Klopt de aannahme van opdrachtnemer dat de beschrijving van spoedwijzigingen en incidenten pas op dat moment in het DAP hoeft te worden opgenomen, en dus niet al bij het indienen van de stukken hoeft te worden aangeleverd?	Dit is in principe correct. Indien inschrijver procedures heeft die hij als onderscheidend ziet als onderdeel van de kwalitatieve gunningscriteria dan mag hiervan in dat kader uiteraard een beschrijving worden ingediend.
95	Inschrijvingsleidraad Telefonie def, Nota van Inlichtingen	Inschrijvingsleidraad Telefonie def, Nota van Inlichtingen: Mocht de aanbestedende dienst voornemens zijn de nota van inlichting als PDF naar alle partijen te sturen, dan verzoeken wij u vriendelijk om daarnaast ook een Excel-versie (export) van de vragen en antwoorden te verstrekken.. Een PDF-bestand is niet altijd betrouwbaar te converteren naar Excel. Voor inschrijvers betekent dit dat de volledige set vragen en antwoorden handmatig moet worden overgenomen en vervolgens intern moet worden verspreid binnen het bidteamleden. Gezien de omvang leidt dit tot onnodig veel extra werk en tijd, met risico op overnamefouten, terwijl dit met een Excel-export eenvoudig kan worden voorkomen. Een Excel-export zou ons helpen de informatie efficiënt en zorgvuldig te verwerken en intern te delen, zonder afbreuk te doen aan het feit dat de PDF als formeel leidend document geldt. Kan aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?	De Nota van Inlichtingen wordt inderdaad als PDF gedeeld. Opdrachtgevers zullen een kopie van de Nota van Inlichtingen als Excel versie delen.
96	Bijlage 5 Prestatie Formulier Diensten	Bijlage 5 Prestatie Formulier Diensten: Begrijpt opdrachtnemer correct dat het Prestatieformulier Diensten gedurende de looptijd van het contract zal worden gebruikt als evaluatie-instrument?	Ja, dit is een correcte aannahme.
97	Bijlage 3 Concept Overeenkomst, Artikel 3.3	Bijlage 3 Concept Overeenkomst, Artikel 3.3: Gaat de aanbestedende dienst ermee akkoord om in de indexatieclausule te verwijzen naar CBS - CPI (i.p.v. naar CBS - StatLine)? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Opdrachtgevers hebben er bewust voor gekozen om te gaan indexeren op basis van de CBS-index voor CAO-lonen binnen de zakelijke dienstverlening, omdat deze index naar ons oordeel het beste aansluit van de aard van de opdracht en de daarbij behorende kostenontwikkeling.
98	"Bijlage 9 Programma van Eisen, Bijlage D: 15.Nummer uitporteren / vrijgeven t.b.v. een eigen abonnement van een gebruiker (bijv. bij uit dienst); "	Bijlage 9 Programma van Eisen, Bijlage D: 15.Nummer uitporteren / vrijgeven t.b.v. een eigen abonnement van een gebruiker (bijv. bij uit dienst); : Het is voor Opdrachtgever mogelijk om binnen het selfservice portaal een case aan te maken voor het vrijgeven van een abonnement. Hier zit echter wel een afhandelingstijd van 5 werkdagen op. Wel zullen wij de datum overnemen van het moment van de aanvraag. Gaat Opdrachtgever akkoord met dit proces?	Akkoord.
99	Bijlage 9 Programma van Eisen, Bijlage D: 10. Beëindigen abonnement	Bijlage 9 Programma van Eisen, Bijlage D: 10. Beëindigen abonnement: Het is voor Opdrachtgever mogelijk om binnen het selfservice portaal een case aan te maken voor de beëindiging van een abonnement. Hier zit echter wel een afhandelingstijd van 5 werkdagen op. Wel zullen wij de opzeggingsdatum op het moment van de aanvraag zetten. Gaat Opdrachtgever akkoord met dit proces?	Akkoord.
100	Inschrijvingsleidraad Telefonie def, 4.2.2	Inschrijvingsleidraad Telefonie def, 4.2.2: In de aanbestedingsstukken is opgenomen dat voor iedere referentie geldt dat het een opdracht betreft die in de afgelopen drie (3) jaar is uitgevoerd, of nog loopt, gerekend vanaf de datum van sluiting van de inschrijving. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever om deze referentieperiode te verruimen van drie (3) jaar naar vijf (5) jaar. De reden hiervoor is dat vergelijkbare opdrachten met de gevraagde kerncompetenties vaak een langere looptijd kennen en niet jaarlijks opnieuw worden aanbesteed of uitgevoerd. Een referentieperiode van vijf jaar geeft een beter en representatiever beeld van de ervaring van inschrijvers, zonder afbreuk te doen aan de actualiteit en relevantie van de referenties. Is Opdrachtgever akkoord dat Inschrijver ook referentieopdrachten mag indienen die in de afgelopen vijf (5) jaar zijn uitgevoerd, of nog lopen, gerekend vanaf de datum van sluiting van de inschrijving, mits de referentie aantoonbaar voldoet aan de gevraagde kerncompetentie? Indien Opdrachtgever hiermee instemt, stelt Inschrijver voor om de betreffende eis als volgt aan te passen: “Voor iedere referentie geldt dat het een opdracht betreft die in de afgelopen vijf (5) jaar is uitgevoerd, of nog loopt, gerekend op het tijdstip van de datum van sluiting van Inschrijving. Indien de referentie nog loopt, dienen de reeds uitgevoerde werkzaamheden aantoonbaar te voldoen aan de onderhavige kerncompetentie.	Opdrachtgevers gaan niet akkoord met het verruimen van de referentieperiode van drie (3) naar vijf (5) jaar. Gelet op de aard en omvang van de opdracht en de ontwikkelingen binnen de markt vinden Opdrachtgevers het van belang dat de opgegeven referenties voldoende actuele ervaring aantonen. Een referentieperiode van drie (3) jaar wordt daarvoor passend en proportioneel geacht. Referentieopdrachten die nog lopen kunnen worden ingediend, mits de reeds uitgevoerde werkzaamheden aantoonbaar voldoen aan de betreffende kerncompetentie.
101	Bijlage 4 Format referentieopdracht	Bijlage 4 Format referentieopdracht: In het format referentieopdracht wordt gevraagd om zowel de inschrijfsom als het gefactureerde bedrag van de referentieopdracht op te nemen. Deze informatie is commercieel vertrouwelijk en kan daarnaast onder geheimhoudingsafspraken met de betreffende referentieopdrachtgever vallen. Is Opdrachtgever akkoord dat Inschrijver deze bedragen niet vermeldt in het format referentieopdracht, mits Inschrijver op andere wijze aantoont dat de referentieopdracht voldoet aan de gestelde eisen?	Opdrachtgevers gaan niet akkoord met het achterwege laten van de inschrijfsom en het gefactureerde bedrag in het format referentieopdracht. Deze gegevens worden door Opdachtgevers uitgevraagd om de omvang van de referentieopdracht te kunnen beoordelen en vast te stellen of de referentieopdracht aansluit bij de schaal van onderhavige opdracht. Om deze reden achten Opdrachtgevers deze informatie noodzakelijk. Opdrachtgevers gaan ervan uit dat inschrijvers deze gevraagde informatie kunnen verstrekken in het kader van deze aanbestedingsprocedure. De door inschrijvers verstrekte gegevens worden door Opdrachtgevers vertrouwelijk behandeld en uitsluitend gebruikt voor de beoordeling van de inschrijving.

102	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 46	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 46: In deze eis wordt bepaald dat, indien Opdrachtnemer geen nationale roaming faciliteit biedt, de calamiteitenorganisatie van Opdrachtgever, gebruikersprofiel B, gedurende de looptijd van de Overeenkomst een dergelijke faciliteit kan afnemen bij een derde partij via dual sim of de betreffende nummers volledig kan uitporteren naar een alternatieve provider. Inschrijver begrijpt de behoefte van Opdrachtgever om de bereikbaarheid van de calamiteitenorganisatie te borgen. Tegelijkertijd begrijpen wij dat gebruikersprofiel B betrekking heeft op circa 192 medewerkers, wat neerkomt op ongeveer 10% van het totale aantal aansluitingen. Dit is een relatief omvangrijke groep en heeft impact op de commerciële uitgangspunten, schaalbaarheid, operationele inrichting en voorspelbaarheid van de Overeenkomst. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze bepaling uitsluitend bedoeld is voor medewerkers met een aantoonbare rol binnen de calamiteitenorganisatie en niet voor alle gebruikers binnen gebruikersprofiel B?	Dit is correct. Opdrachtgever kan echter niet op voorhand aantallen of specifieke groepen noemen.
103	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 56	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 56: In deze eis wordt gevraagd om een innovatie op technologie clausule (ITC), waarmee gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigingen kunnen worden doorgevoerd zodat Opdrachtgever steeds beschikt over een actueel centraal telefonieplatform. Kan Opdrachtgever verduidelijken wat zij concreet onder deze ITC-clausule verstaat? Gaat het hierbij uitsluitend om reguliere updates, lifecycle-management en doorontwikkeling van het bestaande platform, of verwacht Opdrachtgever ook dat nieuwe functionaliteiten, aanvullende modules, integraties of toekomstige behoeften binnen de bestaande voorwaarden, condities en prijsstelling worden geleverd? Daarnaast verzoeken wij Opdrachtgever te bevestigen dat wijzigingen die leiden tot uitbreiding van scope, aanvullende licenties, extra capaciteit, nieuwe functionaliteiten of aanvullende dienstverlening separaat kunnen worden overeengekomen en geoffreerd. Kan Opdrachtgever dit bevestigen en de eis hierop verduidelijken?	Opdrachtgever beoogt met de ITC-clausule met name het actueel kunnen houden van de staande omgeving en dienstverlening. Toekomstige behoeften zoals uitbreidingen vallen hier niet onder. Hiervoor verwijst opdrachtgever naar de herzieningsclausule zoals opgenomen onder paragraaf 2.6 van de inschrijvingsleidraad.
104	Bijlage 2 Tarievenblad, Spraakkanalen	Bijlage 2 Tarievenblad, Spraakkanalen: Kan opdrachtgever bevestigen dat uitbreiding van SIP-capaciteit gedurende de contractperiode plaatsvindt conform hetzelfde prijsmodel als de initiële aanbidding?	Opdrachtgever bevestigt dit.
105	Inschrijvingsleidraad, Par. 2.6	Inschrijvingsleidraad, Par. 2.6: Dient de initiële SIP-capaciteit reeds rekening te houden met de verwachte groei gedurende de contractperiode of mag uitbreiding plaatsvinden conform de herzieningsclausule?	Opdrachtgever verwacht de uitbreiding met name op het gebied van mobiele aansluitingen. Opdrachtgever verwacht dat de initiële SIP capaciteit die geleverd wordt ruim voldoende is voor een correcte afhandeling van het telefonieverkeer van het centrale telefonieplatform.
106	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 7	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 7: Voor hoeveel gebruikers, telefoonnummers en gelijktijdige gesprekken dient de fallbackvoorziening te worden ontworpen?	Zie opmerking O1 van Opdrachtgever
107	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 52	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 52: Gegadigde kan ermee akkoord gaan dat bij data overschrijding er naar de toekomst toe de bundel wordt verhoogd en over het verleden geen afrekening plaatsvindt. Echter willen we daar wel een redelijke bandbreedte van 25% bij afspreken om het voor beide partijen redelijk en billijk te houden. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?	Opdrachtgever stemt hiermee in. Hierbij verwacht opdrachtgever wel dat inschrijver actief het gebruik van de data organisatiebundel tussentijds tijdens de lopende maand monitort en tijdig signaleert dat overschrijding plaats zou kunnen gaan vinden. Het PvE is hierop aangepast.
108	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 51	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 51: Is het correct dat er 1 databundel gebruikt gaat worden gezamenlijk voor HHR en HHSK en niet 1 databundel per organisatie?	Dit is correct.
109	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 51	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 51: Bij punt 2 vraagt aanbestedende dienst om per aansluiting aanvullende bundels of abonnementen af te nemen voor spraak en sms-verkeer vanuit niet Europese landen. Kunt u voorbeelden geven van bundels of abonnementen?	Opdrachtgever beoogt met deze eis om extreme kosten voor gebruik van de smartphone in niet EU landen te voorkomen.Hiervoor wordt bijvoorbeeld gewerkt met verkeersklassen. In relatie tot de vraag heeft Opdrachtgever primair een bundel voor ogen waarin een x-aantal belminuten en een specifieke data omvang zijn opgenomen. In het betreffende land wordt bij gebruik van de smartphone het tegoed van de bundel gebruikt en niet het reguliere tarief aangerekend.
110	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 51	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 51: Inschrijver hanteert een tarief per minuut i.p.v. een tarief per seconde bij punt 2 (vast tarief per seconde voor bellen en sms'en naar specifieke rubrieken en internationaal verkeer naar niet EU landen). Is het akkoord om dit o.b.v. een tarief per minuut aan te bieden?	Dit is akkoord. Gesprekstarieven mogen zowel per seconde als per minuut worden aangeboden.
111	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 45	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 45: In deze eis wordt verwezen naar het niet voldoen aan de “gemaakte afspraken in de aanbestedingsdocumenten”. Kan Opdrachtgever verduidelijken welke concrete afspraken hiermee worden bedoeld? Kan Opdrachtgever bevestigen dat het hierbij uitsluitend gaat om objectief vast te stellen afspraken, zoals overeengekomen servicelevels, beschikbaarheid, dekking, performance en storingsafhandeling, en niet om subjectieve kwaliteitsbeoordelingen? Daarnaast verzoeken wij Opdrachtgever te bevestigen dat Opdrachtnemer altijd eerst schriftelijk wordt geïnformeerd over de geconstateerde tekortkoming en een redelijke hersteltermijn krijgt voordat Opdrachtgever aansluitingen mag overzetten naar een alternatieve provider.	Opdrachtgever verwijst hiervoor met name naar eis 9 waarin de inschrijver zich conformeert aan het garanderen van netwerkdekking binnen het beheergebied van opdrachtgever.
112	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 43	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 43: In de eis is opgenomen dat Opdrachtgever gedurende de initiële looptijd van de Overeenkomst het totaal aantal aansluitingen jaarlijks met maximaal 10% kan verminderen. Dit percentage heeft impact op de commerciële uitgangspunten, capaciteitsplanning en de voorspelbaarheid van de dienstverlening. Is Opdrachtgever bereid dit percentage aan te passen van 10% naar 5% per jaar, zodat een betere balans ontstaat tussen de gewenste flexibiliteit voor Opdrachtgever en de uitvoerbaarheid en prijsstelling voor Inschrijver?	Opdrachtgever houdt vast aan 10% op jaarbasis, maar wel gemaximeerd tot gemiddeld 5% per jaar, gerekend over de gehele initiële contractperiode.
113	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 20	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 20: Het is niet mogelijk om met een 06 nummer uit te bellen vanuit Microsoft Teams. Er kan alleen met vaste nummers worden uitgebeld. Graag de 06 optie uit de eis verwijderen.	Akkoord. Het PvE is hierop aangepast.
114	Bijlage 2 Tarievenblad 1.0, Regel 42	Bijlage 2 Tarievenblad 1.0, Regel 42: Om aan de gestelde eisen tav beschikbaarheid van de oplossing te kunnen voldoen moet Inschrijver een omgeving klaar zetten die bij ingebruikname wordt gelicenseerd. Dat betekend dat wij een maandelijks en eenmalig bedrag moeten rekenen voor de standby situatie en aanvullende maandelijks en eenmalige bedragen bij ingebruikname. Deze aanvullende bedragen kunnen wij echter niet kwijt in het prijzenblad. Zoals nu uitgevraagd kunnen wij niet anders dan de volledig gelicenseerde omgeving aan te bieden. Inschrijver leest graag in Nv1 wat de voorkeur heeft van Opdrachtgever: een basis omgeving die volledig gelicenseerd wordt bij ingebruikname, waarvoor een extra regel in het prijzenblad wordt opgenomen, of een altijd volledig gelicenseerde omgeving ook in de standby situatie.	Zie opmerking O1 van Opdrachtgever
115	Inschrijvingsleidraad Telefonie def, Vormvoorschriften K1 en K2 binnen Hoofdstuk 6.1.	Inschrijvingsleidraad Telefonie def, Vormvoorschriften K1 en K2 binnen Hoofdstuk 6.1.: In de vormvoorschriften is per kwalitatief criterium maximaal 1 A4 per onderdeel toegestaan. Opdrachtgever vraagt tegelijk om een aanpak die SMART, aantoonbaar, controleer- en afdwingbaar is en als eenduidige contractuele verplichting is geformuleerd. Voor een goede en volledige uitwerking vragen wij om het maximaal aantal pagina's te verhogen naar 9 A4 (3 per categorie) voor zowel K1 als K2. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	De vormvoorschriften worden als volgt aangepast: Voor K1: Maximaal 9 pagina's A4 totaal, onderverdeeld in 3 A4 per fase (A, B en C). Voor K2: Maximaal 9 pagina's A4 totaal, onderverdeeld in 3 A4 per situatie (A, B en C).

116	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 18	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 18: In eis 18 staan de volgende vragen: "Elke piketmedewerker heeft inzicht van alle initieel in de groep opgenomen piketmedewerkers;" én "Elke piketmedewerker heeft inzicht van alle op dat moment in de groep actieve piketmedewerkers;" Kunt u bevestigen dat de gevraagde inzichten in groepsleden, actieve deelnemers en het in-/uitschakelen van medewerkers primair bedoeld zijn als supervisorfunctionaliteit? Is er een minimum of maximum aantal supervisors per piketgroep vereist, of mag dit per organisatieonderdeel worden ingericht?	Niet akkoord.
117	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 18	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 18: In eis 18 wordt het volgende gevraagd: "De piketmedewerker ziet bij een inkomende oproep dat het een oproep naar het piketnummer betreft (primair nummer), aanvullend wordt ook het nummer waar de initiële oproep van geïnitieerd is getoond;" Begrijpt inschrijver juist dat opdrachtgever hiermee beoogt dat de piketmedewerker kan herkennen dat het een oproep naar het piketnummer betreft én inzicht heeft in het nummer van de initiële beller? Bij gebruik van de native dialer van een mobiel toestel is het niet mogelijk om beide nummers gelijktijdig in het oproepscherm te tonen. Wel kan per piketmedewerker worden ingesteld of in het oproepscherm het nummer van de initiële beller óf het nummer van de piketgroep wordt getoond. Deze werkwijze voorkomt afhankelijkheid van een aanvullende app en maakt gebruik van standaard toestelfunctionaliteit. Kan opdrachtgever bevestigen dat deze configureerbare weergave voldoet aan eis 18? Indien dit niet het geval is, kan opdrachtgever bevestigen dat het gelijktijdig of achtereenvolgens tonen van zowel het piketnummer als het nummer van de initiële beller een harde eis is?	De aangegeven configureerbare weergave voldoet voor Opdrachtgever. De voorkeur van Opdrachtgever is echter dat beide nummers worden getoond. Indien hiervoor een aanvullende app benodigd is is dit toegestaan.
118	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 18	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 18: In eis 18 wordt het volgende gevraagd: ""Minimaal 1 piketmedewerker in de groep verplicht (‘geen deelname’ is niet mogelijk, de laatst actieve piketmedewerker kan zich niet afmelden zolang er geen andere piketmedewerker actief is);"" Begrijpen wij goed dat het doel van deze eis is dat het piketnummer altijd bereikbaar blijft, en niet noodzakelijk dat dit uitsluitend via een technische blokkade op het afmelden van de laatste actieve medewerker moet worden gerealiseerd?	De beschreven doelstelling is correct. Echter dient de telefonische bereikbaarheid niet via achtervang (doorschakelen) geregeld te worden. Derhalve blijft de eis in stand dat de laatst actieve piketmedewerker zich niet kan afmelden zolang er geen andere piketmedewerker actief is van toepassing.
119	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 7	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 7: In de aanbestedingsdocumenten wordt gevraagd om een onafhankelijke fallbackvoorziening voor het centrale telefonieplatform, waarbij onder meer is opgenomen dat deze voorziening gehost moet worden binnen de Europese Economische Ruimte (EER) en technisch en functioneel volledig onafhankelijk moet kunnen opereren van het centrale telefonieplatform en Microsoft-applicaties. Kunt u verduidelijken hoe de eis rondom digitale soevereiniteit moet worden geïnterpreteerd? Is het toegestaan om een fallbackvoorziening te leveren op basis van software en/of technologie van een leverancier of producent met een moedermaatschappij buiten de EER, bijvoorbeeld uit de Verenigde Staten, mits: - de oplossing volledig wordt gehost in datacenters in Nederland of binnen de EER; - de oplossing technisch en functioneel onafhankelijk opereert van Microsoft Teams en Microsoft-applicaties; - beheer, opslag en verwerking van data binnen de EER plaatsvinden; - de opdrachtgever beschikt over het gevraagde functioneel beheerportal; - aan alle overige functionele en beschikbaarheidseisen voor de fallbackvoorziening wordt voldaan? Indien dit niet is toegestaan, kunt u dan aangeven welke aanvullende eisen gelden ten aanzien van de herkomst, eigendom, zeggenschap en supportorganisatie van de producent/leverancier van de fallbackvoorziening? Toelichting: een strikte uitleg waarbij ook de producent of moedermaatschappij volledig binnen de EER gevestigd moet zijn, beperkt het aantal beschikbare oplossingen aanzienlijk en kan leiden tot substantieel hogere kosten voor de opdrachtgever.	Zie opmerking O1 van Opdrachtgever
120	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 8	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 8: Er wordt gesproken over “toekomstige frequenties (zoals 6G)”. 6G is geen frequentie, maar een toekomstige generatie mobiele netwerktechnologie. Kan Opdrachtgever verduidelijken of met deze eis wordt bedoeld dat toekomstige frequentiebanden en/of toekomstige mobiele netwerktechnologieën, waaronder 6G, zonder aanvullende abonnementskosten beschikbaar worden gesteld zodra deze commercieel beschikbaar zijn, technisch en regulatorisch toepasbaar zijn, onderdeel zijn van de standaard mobiele dienstverlening van Inschrijver en ondersteund worden door geschikte eindapparatuur, waarbij eventuele kosten voor hardware, migratie, implementatie, aanvullende functionaliteit of maatwerk buiten deze eis vallen?	Zie het antwoord op vraag 17.
121	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 9	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 9 : In Bijlage 9 (Programma van Eisen), eis 9, wordt naast de conformering gevraagd dat Inschrijver beschrijft van welk mobiel netwerk gebruik wordt gemaakt en de eventuele beperkingen in de netwerkdekking in het beheergebied (Hierbij valt met name te denken aan netwerkdekking aan de kust en duingebieden). In de Inschrijvingsleidraad (par. 3.2.3, indieningslijst p. 23) bestaan de kwalitatieve documenten uitsluitend uit K1, K2 en K3. De beoordelingsaspecten van K1 en K2 voorzien niet in deze beschrijving, en K3 betreft uitsluitend de door Axians uit te voeren toetsing zonder geschreven component of beoordelingsaspecten. Het Programma van Eisen kent zelf geen antwoordveld. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever te verduidelijken: a) in welk document en op welke wijze de in eis 9 gevraagde beschrijving dient te worden opgenomen; b) of deze beschrijving uitsluitend dient ter conformering aan eis 9, dan wel of de inhoud ervan inhoudelijk wordt beoordeeld en meeweegt in de gunning, en zo ja binnen welk (sub)gunningscriterium en met welke weging; c) of voor deze beschrijving vormvoorschriften (zoals een maximale omvang) gelden; d) of "gunningscriterium Gu3" zoals genoemd in eis 9 gelijk is aan gunningscriterium K3 in de Inschrijvingsleidraad.	a) Inschrijver dient hiervoor een separate pagina te uploaden als onderdeel van de inschrijving. Deze kan bij Overige documenten geupload worden in Tendered. b) De inhoud is voor opdrachtgever ter informatie en wordt niet separaat beoordeeld. c) 1 pagina A4 d) Gu3 is inderdaad gelijk aan K3 zoals opgenomen in de inschrijvingsleidraad.
122	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 9 vs K3 drempelwaarden Toets 1	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 9 vs K3 drempelwaarden Toets 1: In Bijlage 9 (Programma van Eisen), eis 9, is bepaald dat indien op 10% of meer van de te onderzoeken locaties ""in het geheel geen netwerkdekking (radio performance)"" wordt gevonden, dit leidt tot uitsluiting. In de Inschrijvingsleidraad (K3, Beoordeling toets 1) wordt netwerkdekking beoordeeld aan de hand van drempelwaarden (4G LTE-RSRP ≥ -104 dBm respectievelijk 5G SS-RSRP ≥ -110 dBm), waarbij het niet halen van beide drempels leidt tot een strafpuntenscore van -30. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever eenduidig te verduidelijken of ""in het geheel geen netwerkdekking (radio performance)"" in eis 9 betekent dat op de betreffende locatie in het geheel geen meetbaar signaal kan worden aangemeten, en dus niet reeds het onderschrijden van de in Toets 1 genoemde drempelwaarden. Inschrijver gaat ervan uit dat een locatie die wel een meetbaar signaal kent maar de drempelwaarde van Toets 1 niet haalt (-30 punten), niet meetelt voor de 10%-grens van eis 9. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Opdrachtgever bevestigt dit. Zie tevens het antwoord op vraag 3.

123	Bijlage 9 Programma van Eisen, Bijlage C Gegevensbescherming en informatiebeveiliging	Bijlage 9 Programma van Eisen, Bijlage C Gegevensbescherming en informatiebeveiliging: In de Programma van Eisen zijn twee bepalingen opgenomen die elkaar lijken tegen te spreken: – Bepaling A: Opdrachtnemer is ISO 27001-gecertificeerd óf kan op verzoek van Opdrachtgever een TPM-verklaring (SOC2, ISAE 3400 type 2 of ISAE 3402 type 2) overleggen; – Bepaling B: Náást een ISO 27001-certificaat dient de opdrachtnemer jaarlijks een ISAE 3402 type II of SOC2 type II-verklaring te overleggen. Bepaling A stelt ISO 27001 en een TPM-verklaring als alternatieven (en de TPM uitsluitend op verzoek), terwijl Bepaling B beide cumulatief en de TPM-verklaring als staande jaarlijkse verplichting lijkt voor te schrijven. Kan de aanbestedende dienst bevestigen of een geldig ISO 27001-certificaat op zichzelf volstaat om aan deze eis te voldoen?	Opdrachtgever bevestigt dat een geldig ISO27001-certificaat voldoende is om aan deze eis te voldoen. Een aanvullende ISAE3402 Type II- of SOC2 Type II-verklaring is niet vereist.
124	Inschrijvingsleidraad Telefonie def, Hoofdstuk 7.2 - verklaringen	Inschrijvingsleidraad Telefonie def, Hoofdstuk 7.2 - verklaringen: Verwijzing: Inschrijvingsleidraad paragraaf 7.2 ""Verklaringen"" (p. 44), in samenhang met paragraaf 3.2 (p. 22) en Bijlage 7. In paragraaf 7.2 vermeldt u als te overleggen bewijsstuk de ""Verklaring arbeidsbescherming en -voorwaarden"". In de bijlagelijst en de inhoudsopgave komt deze benaming niet voor; paragraaf 3.2 verwijst voor deze verklaring naar Bijlage 7 ""Verklaring inzake de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht"". Kunt u bevestigen dat met de ""Verklaring arbeidsbescherming en -voorwaarden"" in paragraaf 7.2 Bijlage 7 wordt bedoeld, dat het volstaat om deze als ondertekende eigen verklaring (zonder aanvullende bewijsstukken) aan te leveren, en dat dit uitsluitend op verzoek na de voorgenomen gunningsbeslissing geschiedt? Indien u hiermee een andere/aanvullende verklaring bedoelt, verzoeken wij u het betreffende document beschikbaar te stellen.	De genoemde "Verklaring arbeidsbescherming en -voorwaarden" in paragraaf 7.2 en de genoemde verklaring genoemd in paragraaf 3.2 "De Inschrijver dient te verklaren, conform Bijlage 7, dat hij bij de voorbereiding van zijn Inschrijving rekening heeft gehouden met de verplichtingen ingevolge de regelingen inzake milieu-, sociaal en arbeidsrecht, die gelden op de plaats waar de opdracht wordt uitgevoerd. Dit verzoek wordt gedaan bij de schriftelijke mededeling van de voorgenomen gunningsbeslissing" verwijzen beide naar Bijlage 7. Het volstaat inderdaad om deze, na verzoek na de voorlopige gunningsbeslissing, ondertekend in te dienen. Er is zijn geen aanvullende bewijsstukken benodigd.
125	Inschrijvingsleidraad Telefonie def, K3 - objectieve en gelijke meetcondities	Inschrijvingsleidraad Telefonie def, K3 - objectieve en gelijke meetcondities: In de Inschrijvingsleidraad (K3) is beschreven dat de metingen ""in-car"" worden uitgevoerd op dezelfde plek voor alle te meten netwerken, met professionele meetapparatuur (Rohde & Schwarz Qualipoc / ROMES / TMSE6), en dat de resultaten een momentopname betreffen die achteraf niet wordt bijgesteld. Aan een mislukte datasessie (-5 punten) en aan het ontbreken van dekking (-30 punten) zijn strafpunten verbonden. Ter borging van een objectieve en gelijke behandeling van alle aanbieders verzoekt Inschrijver Opdrachtgever te bevestigen dat: a) alle netwerken per locatie met identieke meetapparatuur en identieke instellingen worden gemeten; b) het meetdevice vrij is in de keuze van de best beschikbare technologie en frequentieband (waaronder carrier aggregation en 5G NSA/SA, voor alle vergunde frequentiebanden en voor alle aanbieders gelijk), zodat geen enkele aanbieder door een instelling of bandbeperking van de meetopstelling wordt bevoor- of benadeeld; c) bij een evident momentane verstoring (bijvoorbeeld een mislukte datasessie of een afwijkende dekkingsmeting) de meting op die locatie ten minste eenmaal wordt herhaald vóór toekenning van een (straf)puntenscore, gelet op het door Opdrachtgever benoemde momentopname-karakter.	Voor zowel a), b) als c) kan opdrachtgever dit bevestigen.
126	Inschrijvingsleidraad Telefonie def, K3, toets 2 SINR-criterium	Inschrijvingsleidraad Telefonie def, K3, toets 2 SINR-criterium: In de Inschrijvingsleidraad (K3, Beoordeling toets 2 – kwaliteit van het netwerk) is het criterium een SINR ≥ 10 dB. De toelichting bij de maximaal te behalen score vermeldt echter indien op alle locaties alle gesprekken tot stand komen en in stand blijven conform een minimale veldsterkte"". De aanbestede dienst betreft persoonsgebonden telefonie (spraak én data), terwijl de drie toetsen signaalsterkte, SINR en datadoorvoer meten. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever te verduidelijken wat in Toets 2 feitelijk wordt beoordeeld: uitsluitend de SINR-drempelwaarde, of (mede) de daadwerkelijke totstandkoming en continuïteit van spraakverbindingen. Indien spraakkwaliteit (VoLTE) afzonderlijk wordt meegewogen binnen K3, verzoekt Inschrijver aan te geven hoe deze wordt gemeten en gescoord.	In toets 2 wordt uitsluitend gemeten of de SINR-drempelwaarde voldoet aan de gestelde norm. De veldsterkte wordt in toets 1 gemeten.
127	Inschrijvingsleidraad Telefonie def, K3, beoordeling toets 3 - dataprestaties	Inschrijvingsleidraad Telefonie def, K3, beoordeling toets 3 - dataprestaties: In de Inschrijvingsleidraad (K3, Beoordeling toets 3 – dataprestaties) overlappen de scoreklassen: ""Hoger als gem. 100 Mbit/s doorvoer = 5 punten"" en ""Tussen gem. 50 Mbit/s en 150 Mbit/s doorvoer = 3 punten"". Een gemeten waarde van bijvoorbeeld 120 Mbit/s valt hierdoor in twee klassen. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever de scoreklassen eenduidig en elkaar uitsluitend te formuleren. Inschrijver gaat uit van de volgende lezing en verzoekt om bevestiging: ≥ 100 Mbit/s = 5 punten; ≥ 50 en < 100 Mbit/s = 3 punten; ≥ 10 en < 50 Mbit/s = 1 punt; < 10 Mbit/s = 0 punten.	Opdrachtgever kan de door Inschrijver voorgestelde scoreklassen bevestigen.
128	Inschrijvingsleidraad Telefonie def, K2 score	Inschrijvingsleidraad Telefonie def, K2 score: In het beschrijvende blok bij K2 (p. 35) staat "Maximale score 25 punten totaal", onderverdeeld in A. Implementatiefase (10), B. Beheerfase (10) en C. Vernieuwingsfase (5). In paragraaf 6.1.1 (p. 33) en in de Aankondiging is K2 echter gewaardeerd op 15 punten, onderverdeeld in A. Calamiteitschakeling (5), B. Netwerkstoring (5) en C. Soeverein platform (5). Wij verzoeken te bevestigen welk totaal (15 of 25 punten) en welke onderverdeling per onderdeel voor K2 leidend is.	Het beschrijvende blok op pagina 35 waar staat "maximale score 25 punten totaal, onderverdeeld in A. Implementatiefase (10), B. Beheerfase (10) en C. Vernieuwingsfase (5)" heeft betrekking op K1. Het beschrijvende blok op pagina 36 waar staat "maximale score 15 punten totaal, als volgt onderverdeeld: A. Calamiteitschakeling (5), B. Netwerkstoring (5) en C. Soeverein platform (5)" heeft betrekking op K2 en is dus leidend voor K2.
129	Inschrijvingsleidraad Telefonie def, 6.1.1	Inschrijvingsleidraad Telefonie def, 6.1.1: Welke rollen en hoeveel personen maken deel uit van de beoordelingscommissie die genoemd wordt in 6.1.1?	Het beoordelingsteam bestaat naar verwachting uit een teamleider, twee coördinatoren, twee applicatiebeheerders en twee adviseurs die de inschrijvingen K1 en K2 inhoudelijk zullen beoordelen. Het beoordelingsteam wordt begeleidt door een inkoopadviseur.
130	Inschrijvingsleidraad Telefonie def, Hoofdstuk 4.2.1, 7.1 vs TenderNed	Inschrijvingsleidraad Telefonie def, Hoofdstuk 4.2.1, 7.1 vs TenderNed: In TenderNed worden onder “Beantwoord eisen (0/6)” bij de initiële inschrijving zes onderdelen/stukken gevraagd, waaronder het UEA, kwaliteitsborging, beroepsbevoegdheid, aansprakelijkheidsverzekering, referentieopdrachten en informatiebeveiliging. In paragraaf 4.2.1 van de Offerteleidraad staat echter dat de Inschrijver aan wie de Aanbestedende Dienst voornemens is de opdracht te gunnen, pas binnen zeven (7) kalenderdagen na verzoek de bewijsstukken moet overleggen waaruit blijkt dat aan de geschiktheidseisen wordt voldaan. Kunt u bevestigen of alle in TenderNed onder “Beantwoord eisen (6)” opgenomen stukken reeds bij de initiële inschrijving moeten worden aangeleverd? Indien dit niet het geval is, kunt u dan aangeven welke stukken bij inschrijving moeten worden ingediend en welke bewijsstukken pas na een eventueel voornemen tot gunning hoeven te worden overgelegd?	Het gestelde in de inschrijvingsleidraad is leidend. In 3.2 ziet u welke stukken u reeds bij inschrijving moet indienen. In 7.1 staat welke stukken u nog niet bij inschrijving hoeft in te dienen. Helaas kunnen wij deze instellingen in TenderNed niet aanpassen. U moet hier dus een document uploaden om een inschrijving te kunnen indienen. Dit mag in de praktijk een willekeurig document zijn (bijvoorbeeld een lege A4). Wij zullen dan bij het voornemen tot gunning deze documenten bij de winnende inschrijver opvragen, indien deze nog niet ontvangen zijn.

131	Inschrijvingsleidraad Telefonie def, Nota van Inlichtingen	Inschrijvingsleidraad Telefonie def, Nota van Inlichtingen: In de planning (par. 2.8) is de tweede vragenronde (17 juli) aangeduid als ""uiterste datum voor het stellen van vervolgvragen"", terwijl par. 2.10 de reikwijdte van deze ronde niet nader omschrijft. Het betreft een omvangrijke, langlopende opdracht: - Een meerjarig telefoniecontract voor twee waterschappen, met een looptijd tot acht jaar. - Het transparantiebeginsel brengt mee dat vragenrondes en de daaruit volgende Nota's van Inlichtingen dienen om onduidelijkheden weg te nemen, en - de Gids Proportionaliteit beveelt bij grote of complexe opdrachten juist meerdere Nota's van Inlichtingen en ruimere termijnen aan. Tegen die achtergrond verzoeken wij u te bevestigen dat in de tweede ronde ook nieuwe vragen, die niet rechtstreeks uit Nota van Inlichtingen 1 voortvloeien, worden beantwoord. Wenst u de ronde te beperken tot vervolgvragen op Nvl 1, dan verzoeken wij u dit in de Nota van Inlichtingen gemotiveerd toe te lichten, mede gelet op het gezamenlijke belang bij een volledige en onderling vergelijkbare inschrijving.	De Nvl2 is primair bedoeld voor vervolgvragen, maar indien partijen nog enkele nieuwe vragen indienen, zullen opdrachtgevers proberen deze te beantwoorden.
132	Inschrijvingsleidraad Telefonie def, Planning	Inschrijvingsleidraad Telefonie def, Planning: De eerste vragenronde sluit op vrijdag 3 juli 2026 om 11.00 uur. De beantwoording daarvan wordt op vrijdag 10 juli 2026 einde dag gepubliceerd, waarna de tweede vragenronde al op vrijdag 17 juli 2026 om 11.00 uur sluit. Hierdoor resteert in de praktijk slechts een zeer beperkte werkweek om de antwoorden uit de eerste Nota van Inlichtingen zorgvuldig te analyseren, eventuele impact op de aanbidding te bepalen, interne en/of externe specialisten te raadplegen en mogelijke vervolgvragen te formuleren. Dit wordt versterkt door de vakantieperiode. Om de kwaliteit en zorgvuldigheid van de vragenronde te waarborgen, verzoeken wij u de sluiting van de tweede vragenronde met één week te verplaatsen naar vrijdag 24 juli 2026 om 11.00 uur en de publicatie van de tweede Nota van Inlichtingen overeenkomstig te verplaatsen naar vrijdag 31 juli 2026. Bent u bereid de planning hierop aan te passen?	Ja, de planning wordt als volgt aangepast: 24 juli 11:00 uur: indienen vragen t.b.v. Nvl2. 31 juli: publiceren Nvl2. 7 september: fatale termijn ontvangst van inschrijvingen Week 37 en 38 beoordelen inschrijvingen 17 september: bekendmaking gunningvoornemen 8 oktober: Streefdatum ondertekening Overeenkomst en aanvang implementatie
133	Inschrijvingsleidraad Telefonie def, Paragraaf 2.10 / planning 2.8	Inschrijvingsleidraad Telefonie def, Paragraaf 2.10 / planning 2.8: Paragraaf 2.10 biedt de mogelijkheid bezwaren tegen termijnen kenbaar te maken. Daarvan maken wij hierbij gebruik ten aanzien van de planning in paragraaf 2.8. De fatale indientermijn van 31 augustus 2026 sluit direct aan op de zomervakantieperiode, waarin de beschikbaarheid van specialistische capaciteit (o.a. netwerk-, security- en oplossingspecialisten) bij marktpartijen structureel beperkt is. Dit beperkt de effectieve voorbereidingstijd voor het opstellen van een volledige en zorgvuldig onderbouwde inschrijving. Gelet op het gunningscriterium ""beste prijs-kwaliteitsverhouding"" is het in het belang van Opdrachtgever dat inschrijvers een weloverwogen aanbidding kunnen indienen en dat een zo breed mogelijk speelveld behouden blijft. In dat licht doen wij tevens een beroep op uw welwillendheid en verzoeken wij Opdrachtgever de fatale indientermijn met veertien (14) kalenderdagen te verlengen, dan wel indien dat de planning beter past, met ten minste zeven (7) kalenderdagen. Tussen het geplande gunningvoornemen (10 september) en de streefdatum ondertekening (1 oktober) lijkt ruimte aanwezig om deze verruiming op te vangen zonder de beoogde implementatie- en ingangsdatum te raken. Bent u bereid de indientermijn dienovereenkomstig aan te passen?	Zie het antwoord op vraag 132.
134	Programma van Eisen	Eis 7 - Kunnen jullie aangeven tbv het alternatieve platform: -Hoeveel belgroepen er geconfigureerd moeten worden -Welke profielen er geconfigureerd moeten worden?	Zie opmerking O1 van Opdrachtgever
135	PvE - 4	Opdrachtgever stelt een beschikbaarheidspercentage van 99,95%, waarbij een technische invulling wordt gegeven hoe dit te behalen. Inschrijver vraagt om de eis te beperken tot de eis van een beschikbaarheid van minimaal 99,5% op jaarbasis	Niet akkoord. Het door inschrijver voorgestelde beschikbaarheidspercentage bij een direct routing oplossing (eis 4) is voor opdrachtgever niet acceptabel. De technische invulling is uiteindelijk aan inschrijver (zie ook eis 3).
136	Inschrijvingsleidraad 6.1.1	Pag. 35 en 37: Beschrijving van beide gunningscriteria (K1 en K2) is zeer sterk in omvang beperkt: maximaal 3 pagina's A4 per gunningscriterium. Daarnaast moet de beschrijving een groot aantal punten minimaal omvatten. Pag. 34 t/m 37: De beschrijving van deze minimale punten is alleen al 1,5 pagina per gunningscriterium. De beschrijving van de gevraagde inhoud van de gunningscriteria K1 en K2 en de daarbij minimaal te beschrijven onderdelen omvat op zichzelf al een aanzienlijke omvang. Inschrijver constateert dat de toelichting alleen al 1,5 pagina per gunningscriterium omvat. Inschrijver is op voorhand van mening dat een volledige, concrete en goed leesbare beantwoording van de gunningscriteria K1 en K2, waarin alle door Opdrachtgever gevraagde onderdelen adequaat worden behandeld, binnen een totaal maximum 3 pagina's A4 zeer beperkt uitvoerbaar/onmogelijk is. Dit kan ertoe leiden dat inschrijvers vooral puntsgewijs en samengevat antwoorden, waardoor de inhoudelijke kwaliteit, onderbouwing en vergelijkbaarheid van de inschrijvingen mogelijk worden beperkt. Kan Opdrachtgever akkoord gaan met een verruiming van de maximale omvang voor de beantwoording van de gunningscriteria K1 en K2 naar maximaal totaal 10 pagina's A4 per gunningscriterium exclusief eventuele voorblad en inhoudsopgaven? Inschrijvers zullen zich daarbij inspannen om de beantwoording zo compact en overzichtelijk mogelijk te houden.	Zie het antwoord op vraag 115.
137	PvE - 21	Opdrachtgever vraagt om Call Queues en/ of belgroepen. Is het aantal van 29 het aantal Call Queues of deelnemers over beiden Hoogheemraadschappen tezamen?	Het aantal van 29 betreft het aantal deelnemers aan 2 groepen met gebruikersprofiel C3 voor beide Hoogheemraadschappen tezamen.
138	PvE - Eis 20	Inschrijvingsleidraad 2.4.2 Gewenste situatie vaste en mobiele telefonie op pag. 12: “.. Hierbij zijn in basis de bestaande belgroepen / Teams call queues (en gebruik van de mobiele Teams app voor vastmobiel integratie) gecontinueerd.” Eis 20: “.. Ten behoeve van gebruik bij gebruikersprofiel C2 (medewerker regulier + Teams belgroep) configureert Opdrachtnemer binnen het centrale telefonie platform minimaal onderstaande algemene groepsfunctionaliteiten: .. -Keuze van nummer t.b.v. uitbellen (persoonlijk 06, persoonlijk vast, groeps-, algemeen). ..” Klopt het dat voor uitbellen bij Gebruikersprofiel C2 voor met het persoonlijk 06-nummer het uitbellen gaat via de native dialer op de smartphone?	Dit is correct. Uitbellen via 06 gaat sowieso via de native dialer van de smartphone en hoeft niet verplicht via Teams mogelijk te zijn. Het PvE is hierop aangepast
139	PvE - 20	Opdrachtgever vraagt om Call Queues met minimaal de standaard binnen Teams telefonie beschikbare faciliteiten te configureren. Is het aantal van 35 aantal Call Queues over de beide deelnemers?	Het aantal van 35 betreft het aantal deelnemers aan 5 groepen met gebruikersprofiel C2 voor beide Hoogheemraadschappen tezamen.
140	PvE - 15	Opdrachtgever stelt dat Opdrachtnemer een Functioneel Ontwerp (FO) opstelt en stelt hier eisen aan. Het betreft met name het overnemen van een bestaande omgeving waarbij de aanname is dat de as build documentatie beschikbaar is. -Wat verstaat Opdrachtgever in dit kader onder een FO? -Opdrachtnemer stelt voor om alleen een FO op te stellen voor de componenten die, eventueel, worden aangepast. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Niet akkoord. Opdrachtgever verwacht een nieuw eenvoudig FO op basis van de oplossing van opdrachtnemer.

141	PvE – 6 bullit 4	Opdrachtgever stelt; “Binnen 15 minuten operationeel na activeren door Opdrachtgever zelf.” Opdrachtnemer neemt deze werkzaamheden graag uithanden Opdrachtnemer en vraagt de volgende aanpassing: “Binnen 15 minuten operationeel na activeren door Opdrachtgever zelf of Opdrachtnemer.”	Akkoord op voorwaarde dat opdrachtgever wel zelf controle wil houden over het daadwerkelijk activeren. In de praktijk zal afstemming met opdrachtnemer plaatsvinden om bij een calamiteit met het centrale telefonieplatform te bepalen wat de te verwachten hersteltijd is en welke impact het activeren van de calamiteitenschakeling met zich meebrengt.
142	PvE – 6 bullit 2	Opdrachtgever stelt; ‘vast routeringsprofiel op voorhand door Opdrachtgever te definiëren en vast te leggen;’ Wat is het totaal aantal telefoonnummers waarop de calamiteitenschakeling geactiveerd dient te kunnen worden?	In principe de nummers van alle (35) belgroepen, zodat de telefonische bereikbaarheid van de organisatie is gegarandeerd. Hierbij wordt opgemerkt dat de 25 belgroepen onder gebruikersprofiel B (wacht/piketdiensten) buiten het centrale telefonieplatform zijn ingericht waardoor te verwachten valt dat in het geval van het niet beschikbaar zijn van het centrale telefonieplatform voor deze nummers de calamiteitenschakeling mogelijk niet geactiveerd hoeft te worden.
143	PvE – 6 bullit 1	Opdrachtgever stelt; ‘Te activeren op minimaal beide hoofdnummers van Opdrachtgever, calamiteitenummers en nader te bepalen nummers van belgroepen (waaronder piketgroepen);’ Wat is het totaal aantal telefoonnummers waarop de calamiteitenschakeling geactiveerd dient te kunnen worden?	Zie het antwoord op vraag 142.
144	PvE - 3	Opdrachtgever stelt dat Opdrachtnemer het aantal SIP kanalen dient te bepalen. Opdrachtnemer vraagt inzicht in het huidige aantal kanalen en de ervaring van Opdrachtgever met betrekking tot dit aantal kanalen.	Opdrachtgever maakt momenteel gebruik van in totaal 60 SIP kanalen. Op dit moment is dat voldoende voor inkomende en uitgaande telefonie.
145	PvE - 2	Opdrachtgever stelt: “Opdrachtnemer stelt het technisch ontwerp (TO) van de volledige omgeving op.”. -Wat verstaat Opdrachtgever in dit kader onder een TO? -Het betreft een bestaande situatie die wordt overgenomen, wat verwacht Opdrachtgever van een TO?	Het TO betreft het Technisch Ontwerp. Dit is een plaat waarin de technische omgeving van het centrale telefonieplatform en alle onderliggende componenten in hoofdlijnen is uitgewerkt. Opdrachtgever merkt hierbij op dat de huidige omgeving niet per definitie 1 op 1 wordt overgenomen en hier zeker wijzigingen in kunnen plaatsvinden. Denk aan (niet uitputtend) de koppeling naar het PSTN, de inrichting van de calamiteitenschakeling, oplossing voor soevereiniteit, applicatie voor gebruikersprofiel D etc.
146	Inschrijvingsleidraad 6.1.1	6.1.1 zegt op pag. 38: “De meting wordt uitgevoerd op maximaal 40 locaties binnen en rondom het volledige beheergebied van Opdrachtgever (delen van de provincies Noord en Zuid Holland). Op deze locaties is dekking en kwaliteit van het mobiele netwerk van substantieel belang.” Kan Opdrachtgever aangeven welke 40 locaties dit zijn?	Zie het antwoord op vraag 3.
147	Inschrijvingsleidraad 6.1.1	Voor de beantwoording van de subgunningscriteria K1 en K2 geldt een beperking in het aantal pagina’s. Ten behoeve van de leesbaarheid en structuur van de inschrijving wenst Inschrijver graag een titelpagina en inhoudsopgave toe te voegen aan de beantwoording. Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit akkoord is en dat een eventuele titelpagina en inhoudsopgave niet meetellen voor het maximale aantal pagina’s voor de beantwoording van deze gunningscriteria?	Nee. Een titelpagina en inhoudsopgave tellen mee voor het maximaal aantal pagina's.
148	Inschrijvingsleidraad 2.8	Planning: “.. 31 augustus, 11:00 uur Fatale termijn ontvangst van inschrijvingen op TenderNed ..” Gezien vakantieperiode bij beantwoordingsteam van Inschrijver, kan uiterste datum indienen inschrijving verzet worden naar maandag 7 september 2026 23:59 uur?	Zie het antwoord op vraag 132.
149	Inschrijvingsleidraad 2.8	Planning: “10 juli Publiceren Nota van Inlichtingen 1 17 juli, 11:00 uur Uiterste datum voor het stellen van vervolgvragen door Inschrijvers op TenderNed “ Tussen Nvl 1 en deadline vragen indienen Nvl 2 zitten maar 4 werkdagen. Gezien vakantieperiode bij Inschrijver/Inschrijver kan uiterste datum indienen vragen voor Nvl 2 verzet worden naar 24 juli a.s.?	Zie het antwoord op vraag 132.
150	Inschrijvingsleidraad 2.4.3	Pag. 14: “.. Opdrachtnemer verzorgt een adoptieprogramma gericht op de ingebruikname van het centrale telefonieplatform, met specifieke aandacht voor gebruikers binnen belgroepen. De uitvoering leidt aantoonbaar tot een effectieve en zelfstandige toepassing van de functionaliteiten door eindgebruikers.” Opdrachtgever gebruikt al MS Teams Phone. Klopt het dat het op te nemen adoptieprogramma zich alleen moet beperken tot de Gebruikersprofielen B (m.b.t. Piketschakelingen) en Profiel D in geval er een andere applicatie wordt aangeboden voor deze profielen? Zo niet, hoe ziet Opdrachtgever het adoptieprogramma?	Het adoptieprogramma richt zich met name op gebruikersprofielen B, C3 en D. Gebruikersprofiel C3 maakt op dit moment gebruik van de functionaliteit zoals beschreven bij C2. Deze functionaliteit is echter onvoldoende.
151	Inschrijvingsleidraad 2.4.1	Pag 11: “Communiceren via Teams wordt op dit moment organisatie breed gebruikt voor met name vergaderen en onderlinge / interne contacten. Opdrachtgever is inmiddels voor alle medewerkers in bezit van de E5 licentie Phone voor alle medewerkers wel beschikbaar is te maken), maar beschikt (nog) niet over Teams Premium licenties.” -Wie is de implementatie/servicepartij van Opdrachtgever voor de bestaande MS teams omgeving? -Tot wanneer loopt de overeenkomst hiervoor?	Opdrachtgevers zien de relevantie van de vraag niet.
152	Inschrijvingsleidraad 2.4.1	Pag. 11: “.. Medewerkers van piketdiensten maken gebruik van mobiele groepsnummers (buiten Teams om), dit werkt functioneel naar tevredenheid ..” -Welke piketdienst is dit en wie is de leverancier hiervan? -Tot wanneer loopt deze overeenkomst?	Dit betreft mobiele groepsnummers via leverancier Vodafone. Deze dienst is opgenomen in de huidige overeenkomst met Vodafone die tot medio december 2026 loopt.
153	Inschrijvingsleidraad 2.4.1	Vraag over huidige situatie m.b.t. de Microsoft omgeving. Klopt het dat de beide organisaties in één Microsoft tenant zitten?	Wij maken gebruik van de Microsoft Teams Calling omgeving met hierin Auto attendants en Call queue's voor de afhandeling van gesprekken voor diverse teams. Er wordt gewerkt in een gedeelde tenant met alle users en groepen.

154	Aanleiding en doelstelling van de aanbesteding per deelnemer	In de Inschrijvingsleidraad wordt de aanleiding voor deze aanbesteding nog niet expliciet beschreven. Voor Inschrijver is inzicht in de aanleiding en achterliggende doelstellingen relevant om de aangeboden oplossing, migratieaanpak, dienstverlening en toekomstige doorontwikkeling zo goed mogelijk te laten aansluiten op de behoefte van de deelnemers. Kan Opdrachtgever aangeven wat voor beide deelnemers de aanleiding is om deze aanbesteding op te starten? Kan daarbij per deelnemer worden toegelicht welke huidige situatie, knelpunten, ambities of ontwikkelingen ten grondslag liggen aan deze aanbesteding?	De expliciete aanleiding voor deze aanbesteding is het aflopen van de huidige overeenkomst. Verder wordt verwezen naar paragrafen 2.4.1. en 2.4.2. van de inschrijvingsleidraad. Er is op dit punt geen verdere informatie om te delen.
155	Programma van Eisen	Eis 17 - Voor profiel A geldt dat er geen native 06 nummer integratie zal zijn en volgens bijlage A ook geen vast nummer wordt toegekend. Is de aanname correct dat de in eis 17 benoemde integratie met de teams app alleen (onderling) Ms teams is zonder verdere Teams Phone integratie?	Dit is correct. Opdrachtgever bedoelt met integratie hier dat door het gebruik van de mobiele Teams app ook op de smartphone gebruik kan worden gemaakt van Teams. Voor de duidelijkheid laat opdrachtgever het deel dat in de eis tussen haakjes staat vervallen.
156	Programma van Eisen	Eis 18 - Opdrachtgever schrijft “De piketmedewerker ziet bij een inkomende oproep dat het een oproep naar het piketnummer betreft (primair nummer), aanvullend wordt ook het nummer waar de initiële oproep van geïnitieerd is getoond”. Er kunnen geen 2 CLI's worden getoond. Is het akkoord dat opdrachtgever een keuze maakt ten tijde van de implementatie welke van de twee benoemde mogelijkheden per piketdienst ACD groep wordt getoond?	Akkoord. Zie tevens het antwoord op vraag 117.
157	Programma van Eisen	Eis 14 - Zijn er op dit moment indoorsystemen aanwezig op de 2 hoofdlocaties? Indien ja, kan opdrachtgever dan de benoemde documenten uit eis 14 beschikbaar stellen zodat inschrijver de juiste kosten kan bepalen voor een eventuele inkoppeling. Kan Opdrachtgevers daarnaast aangeven of er dekkingsklachten zijn op de locaties waar indoorsystemen aanwezig zijn?	Op dit moment zijn geen indoorsystemen actief op beide hoofdlocaties.
158	Programma van Eisen	Eis 3 - Kan opdrachtgever de huidige hoeveelheid SIP kanalen benoemen die in de huidige telefonieoplossing naar PSTN zijn gedimensioneerd?	Zie het antwoord op vraag 144.
159	Programma van Eisen	Eis 10 - Voor veiligheidsorganisaties kan er voor een selecte groep medewerkers spraak prioriteit worden aangeboden. Om deze dienst te kunnen borgen voor alle veiligheidsorganisaties in uw regio is een maximum kan 3% van de aansluitingen die hiervoor in aanmerking komen. Is dat akkoord?	Niet akkoord. Opdrachtgever is bereid de eis aan te passen naar 5%. Het PvE is hierop aangepast.
160	Programma van Eisen	Eis 59 - Is de opdrachtgever zich ervan bewust dat het gelijktijdig porteren van alle vaste nummers op één dag, gecombineerd met een gefaseerde (batchgewijze) portering van mobiele nummers, kan leiden tot tijdelijke onbereikbaarheid? Deze situatie ontstaat wanneer de vast-mobielkoppeling vervalt als gevolg van de portering van de vaste nummers.	Opdrachtgever is zich hiervan bewust. In samenspraak met opdrachtnemer wordt een passend migratieplan opgesteld waarin de verschillende scenario's worden meegenomen. Opdrachtgever wil met deze eis aangeven dat met name voor de portering van mobiele nummers een portering van alle nummers op 1 dag niet wenselijk is.
161	Programma van Eisen	Eis 2 - Kan opdrachtgever inzicht geven in haar vaste nummerplan(aantal nummerblokken in gebruik)	HHSK heeft in totaal 6 honderdtallen in gebruik. (010-4537xxx) HHR heeft in totaal 9 honderdtallen in gebruik. (071-3063xxx)
162	Bijlage C	Bijlage c eerste streepje onder bullets - Inschrijver is bekend met ISAE en SOC2. SOC2 is relevant voor deze uitvraag, ISAE 3402 ziet op financiële verslaglegging en is niet relevant voor deze uitvraag. Kan opdrachtgever alleen SOC2 of Europese variant ISAE 3000 eisen, zodat assurance rapport ook toeziet op de gevraagde dienst?	Akkoord. Voor deze dienstverlening volstaat een SOC2-verklaring of vergelijkbare assuranceverklaring indien een dergelijke verklaring wordt gevraagd.
163	Programma van Eisen	Eis 61 - Uitrol simkaarten zijn de eisen helder geformuleerd. De huidige leverancier heeft geen werk en kosten aan de uitrol. Kan opdrachtgever om het speelveld gelijk te trekken een budget van 20K voor nieuwe leveranciers beschikbaar stellen?	Niet akkoord. Opdrachtgever merkt hierbij ook dat ook voor de huidige leverancier werkzaamheden te verwachten zijn.
164	Programma van Eisen	Eis 53 - Kan opdrachtgever aangeven hoeveel tijd Inschrijver krijgt voor de opbouw van de PoC en hoeveel tijd opdrachtnemer wenst voor het testen?	Opdrachtgever heeft een periode van maximaal 14 dagen voor ogen. Zie tevens het antwoord op vraag 2.
165	Programma van Eisen	Eis 52 - Bij een eerste overschrijding van minder dan 10% is het redelijk dat opdrachtgever geen kosten in rekening gebracht krijgt, mocht deze meer dan 10% bedragen is het onredelijk om van opdrachtnemer te eisen dat ze deze kosten volledig worden gedragen door opdrachtnemer, kan opdrachtgever deze eis in redelijkheid aanpassen?	Opdrachtgever is bereid om een percentage van maximaal 25% op te nemen. Zie tevens het antwoord op vraag 107. Opdrachtgever wijst er op dat voor minderverbruik geen kosten worden teruggevorderd.
166	Programma van Eisen	Eis 51, lid 2 , eerste bullet - Gebruikelijk in de markt is dat er naast een vast tarief per minuut ook een starttarief voor bellen wordt gerekend voor het verkeer buiten de EU, is opdrachtgever daarmee bekend?	Opdrachtgever is hiermee bekend en dit is akkoord.
167	Programma van Eisen	Eis 51, lid 2 , tweede bullet - Gebruikelijk in de markt is dat er naast een vast tarief per minuut ook een starttarief voor bellen wordt gerekend voor het verkeer buiten de EU, is opdrachtgever daarmee bekend?	Indien er bij lid 2 sprake is van een bundel lijkt een additioneel starttarief niet logisch (of deze moet reeds in het totale bundelbedrag zijn verdisconteerd).
168	Programma van Eisen	Eis 50 - Om een goede flat fee te bepalen voor het vaste verkeer, heeft opdrachtnemer de belhistorie over afgelopen 6 maanden nodig. Kan opdrachtgever deze aanleveren?	Opdrachtgever heeft onderstaande gegevens over 1 maand (maart 2026): - Vast bellen naar eigen mobiele nummers: 3.105 minuten - Vast bellen naar overige mobiele nummers: 596 minuten - Vast bellen naar vaste nummers: 2.066 minuten
169	Programma van Eisen	Eis 20 - Het uitbellen met 06, persoonlijk vast en groeps en algemeen, moet dat via de native mobiel kunnen of volstaat het als de vaste nummers middels een app uitbellen en mobiel native?	Zie het antwoord op vraag 138.
170	Programma van Eisen	Eis 18 - Het centrale telefonieplatform in de uitvraag is in de basis Teams. De piketdienst moet daarbuiten worden gezet. Bij het tweede streepje lijkt het erop dat je je wel mag af/ aanmelden via Teams. Inschrijver verwacht dat dit een omissie is, immers als Teams niet werkt, werkt deze schakeling ook niet meer. Kan opdrachtgever de eis daarop aanpassen?	De bevinding van vraagsteller is correct. Opdrachtgever past de eis aan en verwijdt 'mobiele Teams app'.
171	Programma van Eisen	Eis 17 - Klopt de aanname dat profiel A alleen intern via Teams bereikbaar moet zijn en niet naar buiten belt via Teams?	De aanname is correct.
172	Programma van Eisen	Eis 5 - De gevraagde 10% is hoger dan gangbaar is in de markt. Kan opdrachtgever dit terugbrengen tot 3% en het prijzenblad daarop aanpassen? Op deze manier blijft het exclusief voor medewerkers waarvoor het noodzakelijk is en kan de dienst ook gegarandeerd worden.	Indien eis 10 wordt bedoeld, zie het antwoord op vraag 159.
173	Programma van Eisen	Eis 8, bullet 2 - Op dit moment kan opdrachtgever en opdrachtnemer niet overzien wat de eventuele kosten zijn van 6G. In redelijkheid willen we dan ook vragen om dit aan te mogen bieden tegen marktconforme tarieven, kan opdrachtgever daarmee instemmen?	Zie het antwoord op vraag 17.
174	Inschrijvingsleidraad	K3 - Kan opdrachtgever inzicht geven van de adressen waar ze gaat testen?	Zie het antwoord op vraag 3.

175	Bijlage 9Eis 31	"U schrijft 1e lijns . Doorgaans wordt daarmee een eindgebruikers servicedesk bedoeld, een ingang voor al uw werknemers die gebruik maken van onze voicedienst. Is dat wat u bedoelt? Als dat zo is kunt u aangeven om hoeveel eindgebruikers het gaat, om hoevel key-users en eventueel om hoeveel VIP's? Wat is het aantal per jaar van de volgende typen tickets over de uitgevraagde diensten: Incidenten? Informatie (RfI)? SSR's – catalogustaken? Changes? Wachtwoord resets? Of als die specificatie per soort er niet is wat is het totaal aantal per jaar?"	Dit betreft alleen een kleine groep beheerders. Deze worden vastgelegd in de contactenmatrix in DAP. Eindgebruikers communiceren in principe via de eigen helpdesk van opdrachtgever.
176	Bijlage 9 Programma van eisen - eis 13	Wij begrijpen dat de eigendomsoverdracht van de indoordekingsoplossing uitsluitend betrekking heeft op de in het pand aangebrachte DAS-installatie, zoals bekabeling, verdelers en antennes, en niet op netwerkcomponenten van Opdrachtnemer zoals de Radio Base Station (RBS) en de bijbehorende glasvezelverbinding naar het mobiele core-netwerk omdat dit namelijk niet mogelijk is. Kunt u bevestigen dat deze interpretatie juist is?	Uw interpretatie is correct.
177	Bijlage D Requirements Functioneel Beheer Mobiele Telecommunicatie diensten22	Opdrachtgever verlangt de mogelijkheid om een (zakelijke) chat te starten waarbij direct doorverbonden wordt naar een medewerker. Kan opdrachtgever bevestigen dat ook andere directe contactkanalen, zoals telefonische ondersteuning, e-mail en het aanmaken van incidenten en serviceverzoeken via een beheerportal, als gelijkwaardig worden beschouwd? Deze contactvormen voorzien immers eveneens in direct contact met de servicedesk en adequate ondersteuning.	Opdrachtgever bevestigt dit.
178	Bijlage 9 Programma van EisenEis 8	Op welke wijze verwacht opdrachtgever dat inschrijvers kunnen garanderen dat toekomstige frequenties, waaronder eventuele 6G-frequenties, gedurende de volledige contractduur kosteloos beschikbaar worden gesteld? De beschikbaarheid, vergunningsvoorwaarden, investeringen en commerciële exploitatie van toekomstige frequenties zijn op dit moment niet bekend en liggen buiten de invloedssfeer van inschrijvers. Is opdrachtgever bereid dit onderdeel van de eis te laten vervallen dan wel te vervangen door de eis dat nieuwe frequenties beschikbaar worden gesteld conform de op dat moment geldende commerciële en contractuele voorwaarden?	Zie het antwoord op vraag 17.
179	Bijlage D Requirements Functioneel Beheer Mobiele Telecommunicatie diensten20	Gezien het vertrouwelijke en securitygevoelige karakter van storingshistorie en onderhoudsinformatie is dergelijke informatie niet publiek of via een selfserviceportaal beschikbaar. Kan opdrachtgever bevestigen dat verstrekking van deze informatie op aanvraag of via de reguliere service governance als gelijkwaardig wordt beschouwd?	Opdrachtgever bevestigt dit.
180	Bijlage 9 Programma van EisenEis 8	In Bijlage 9 Programma van Eisen Eis 8 Inzake beperkingen wordt aangegeven dat er nooit ingestelde beperkingen op zowel SIM-kaarten als abonnementen mogen zijn; Kan opdrachtgever bevestigen dat deze eis uitsluitend beoogt uit te sluiten dat de opdrachtnemer zonder toestemming van opdrachtgever functionele beperkingen oplegt aan aansluitingen?Door opdrachtgevers worden immers regelmatig juist gewenste beperkingen toegepast ten behoeve van informatiebeveiliging (bijvoorbeeld DNS-filtering), kostenbeheersing (bijvoorbeeld datalimieten of roamingrestricties) en beheer van mobiele aansluitingen.	Opdrachtgever bevestigt dit.
181	Bijlage 9 Programma van EisenEis 51	In Bijlage 9 Programma van Eisen Eis 51 inzake de organisatie-databundel wordt de mogelijkheid gevraagd om een grenswaarde in te stellen waarbij de datasnelheid van een individuele aansluiting wordt beperkt.Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat het beoogde doel van deze eis is gelegen in het beheersen van individueel dataverbruik binnen de organisatiebundel? Verzoeker merkt op dat dit doel ook kan worden gerealiseerd door middel van verbruiksmonitoring, geautomatiseerde notificaties en andere beheersmaatregelen, zonder dat daarbij een automatische snelheidsbeperking noodzakelijk is. Gelet op het functionele karakter van de uitvraag verzoekt verzoeker Aanbestedende Dienst de eis te verruimen, zodat ook gelijkwaardige oplossingen voor het beheersen van individueel dataverbruik worden geaccepteerd.	Opdrachtgever bevestigt dat het beoogde doel inderdaad is om individueel dataverbruik te kunnen beheersen. Opdrachtgever staat open voor gelijkwaardige oplossingen, maar is niet op voorhand akkoord om de eis te verruimen. De voorbeelden die vraagsteller aandraagt houden de mogelijkheid voor gebruiker open om data boven een grenswaarde ongewijzigd te verbruiken.
182	Bijlage 9 Programma van EisenEis 52	Kan opdrachtgever overwegen de bepaling:"Door opdrachtnemer worden geen additionele kosten achteraf in rekening gebracht bij meerverbruik"te vervangen door:"Meerverbruik buiten de overeengekomen organisatiebundel mag worden gefactureerd tegen vooraf overeengekomen en transparante tarieven.".De voorgestelde systematiek sluit beter aan bij de gebruikelijke marktmodellen voor databundels en voorkomt dat leveranciers een opslag voor onvoorspelbaar verbruiksrisico moeten opnemen in hun inschrijving.	Niet akkoord. Zie tevens het antwoord op vragen 107 en 165.
183	Bijlag D Requirements Functioneel Beheer Mobiele Telecommunicatie diensten13	Wordt er met "het manipuleren uitgaande nummer naar persoonlijk vast nummer of organisatie nummer (indien mogelijk) informatie (bij voorkeur, niet vereist" dat een mobiele user vanaf de native dialer met een vast nummer naar buiten wil bellen?	Dit is correct. Opdrachtgever wijst er op dat dit geen eis is, maar bij voorkeur mogelijk.
184	Bijlag D Requirements Functioneel Beheer Mobiele Telecommunicatie diensten21	Mobiele groepsnummers zijn bij KPN vaste nummers waaronder een groep mobiele nummers bereikbaar zijn. Wordt dat bedoeld als mobiele groepsnummers ?	Dit is correct. Groepsnummers mogen mobiele nummers zijn, maar vaste nummers met daarachter mobiele nummers is ook akkoord.
185	Bijlage 9 Programma van Eisen	Er worden meerdere rapportages gevraagd. Bij het gebruik van Teams worden alle gesprekstrecords opgeslagen in Teams Admin. Aanbieder biedt ook records aan in de portal voor Vast Bellen. Volstaat het als opdrachtgever met deze data zelfstandig rapportages kan maken ?	Niet akkoord. De gevraagde rapportages dienen in een standaard applicatie (te leveren door opdrachtnemer) opgesteld te kunnen worden.
186	Bijlage 9 Programma van EisenEis 7	Opdrachtgever wil dat het alternatieve telefonieplatform is ingericht conform het primaire platform. Aangezien Teams beheerd wordt in Teams Admin en daardoor niet direct zichtbaar voor aanbiedende partij is dit nagenoeg niet te realiseren om alle wijzigingen bij te houden. Kan opdrachtgever deze eis laten vervallen ?	Zie opmerking O1 van Opdrachtgever

187	Bijlage 9 Programma van EisenEis 7	In eis 7 wordt een volledig onafhankelijke fallbackvoorziening gevraagd die buiten het centrale telefonieplatform (Teams) en Microsoft-applicaties kan functioneren. Daarbij wordt aangegeven dat reguliere telefoniecommunicatie mogelijk moet zijn via de 071- en 010-nummerplannen en dat "basisfunctionaliteiten" beschikbaar moeten zijn. Kunt u nader specificeren: Wat de gewenste eindbestemming is van inkomende gesprekken tijdens een fallbackscenario (bijvoorbeeld mobiele nummers, vaste toestellen, alternatieve softphone-oplossing, contactcenteroplossing of een combinatie hiervan)? Welke functionaliteiten opdrachtgever onder "basisfunctionaliteiten" verstaat?Zonder deze nadere specificatie is niet eenduidig vast te stellen welke functionele omvang van de fallbackvoorziening wordt verlangd en kunnen inschrijvers de gevraagde oplossing niet op gelijke wijze aanbieden.	Zie opmerking O1 van Opdrachtgever
188	Bijlage 9 Programma van EisenEis 2	"Er wordt uitgegaan van een bestaande MS Teams telefonie omgeving. Is er al een bestaand Technisch Ontwerp document waar opdrachtnemer op kan voortborduren? Er wordt aangegeven dat het TO opgesteld moet worden voor de volledige omgeving. Is het akkoord als opdrachtnemer zal alleen richt op de telefonie-gerelateerde onderwerpen binnen MS Teams of wordt er verwacht dat de overige MS Teams inrichting ook wordt beschreven?"	Het is akkoord om bestaande documentatie (zover beschikbaar) als uitgangspunt te gebruiken. Echter dient een nieuw TO opgesteld te worden. Het TO is uitsluitend bedoeld voor de telefonie omgeving.
189	Bijlage 9 Programma van EisenEis 60	"KPN verwijst voor gebruikershandleidingen naar de website van de leveranciers. Daar wordt de documentatie actief bijgewekt. Maar deze documentatie is niet altijd in het Nederlands beschikbaar. Is het een probleem als de uitleg/training in het Nederlands wordt gegeven, maar de documentatie in het Engels is."	Akkoord.
190	Bijlage 9 Programma van EisenEis 20	"Er wordt aangegeven dat de gebruiker met profiel C2 de mogelijkheid moet hebben om uit te bellen met een persoonlijk 06, persoonlijk vast, groeps-, algemeen nummer. Vanuit MS Teams is het niet mogelijk om met een mobiel nummer uit te bellen. Geldt deze eis voor oproepen vanuit MS Teams? Of gaat het uitbellen met persoonlijk 06-nummer om oproepen vanaf de mobiel van de gebruiker?"	Zie het antwoord op vraag 138.
191	Bijlage 9Eis 38	Wat verstaat u onder een evaluatieprocedure? Wat wilt u concreet evalueren over welk tijdsbestek en koppelt u consequenties aan de evaluatie, welke?	Opdrachtgever wil de prestaties van Opdrachtnemer periodiek evalueren. In overleg wordt bepaald met welke frequentie. Hiervoor is bijlage 5 Prestatie Formulier Diensten bedoeld. Primair is de focus hierbij het verbeteren van de dienstverlening in geval deze onvoldoende is.
192	Bijlage 9Eis 34	Bij urgente verstoringen hebben wij conform ITIL een major incident management proces. In dat proces is onze Lead Escalatie Manager het primaire aanspreekpunt, niet onze servicemanager. Is dat voor u akkoord?	Akkoord.
193	Bijlage 9eis 24	"Nauw samenwerken" is een subjectieve formulering. Kunt u concreet en volledig zijn in wat u van opdrachtnemer verwacht als het gaat om functioneel beheer, bijvoorbeeld met een RASCI-overzicht?	Tijdens de implementatie wordt bepaald welke onderdelen verantwoordelijkheid zijn van opdrachtgever, en door haar in te stellen/wijzigen in centrale omgeving, en welke door opdrachtnemer, op basis van vraagstelling of monitoring of storingsmelding worden opgepakt
194	Inschrijvingsleidraad Telefonie blz 34	In de beantwoording van de gevraagde onderdelen "K1 Ontzorging" en "K2 Optimale beschikbaarheid" is het toegestaan om maximaal 3 pagina's A4 totaal te gebruiken, onderverdeeld in 1 A4 per fase (A, B en C). Is het mogelijk om dit te verruimen naar maximaal 6 pagina's A4 totaal, onderverdeeld in 2 A4 per fase (A, B en C)? Dit biedt ons meer ruimte om een gedegen en kwalitatief hoogwaardige beantwoording te geven.	Zie het antwoord op vraag 115.
195	Programma van Eisen"Bijlage C – Gegevensbescherming en informatiebeveiliging"	Aanbestedende dienst vraagt jaarlijks een ISAE 3402 type II of SOC2 type II rapport te overleggen. Inschrijver heeft haar portfolio in verschillende categorieën ingedeeld qua certificering. De door Aanbestedende dienst gevraagde dienstverlening heeft Inschrijver gecertificeerd op ISAE 3000 type 2, welke gelijkwaardig is aan de door uw gevraagde ISAE3402 type 2. Gaat Aanbestedende dienst op basis van gelijkwaardigheid akkoord met het jaarlijks overleggen van een ISAE 3000 Type II rapportage?	Een ISAE3000 Type II-rapportage wordt voor deze aanbesteding als gelijkwaardig geaccepteerd aan een SOC2 Type II-rapportage, mits deze betrekking heeft op de aangeboden dienstverlening. Zie tevens het antwoord op vraag 162
196	Programma van EisenEis 54 en Bijlage F (PoC)	De PoC-matrix wordt opgesteld tussen voornemen tot gunnen en definitieve gunning. Kan Opdrachtgever een indicatie geven van de belangrijkste toets-elementen die op voorhand kenbaar zijn (buiten Bijlage F), of dat inschrijvers zich uitsluitend op Bijlage F kunnen baseren tot na voorlopige gunning?	Inschrijvers kunnen zich baseren op bijlage F.
197	Programma van EisenBijlage A profielmatrix en Bijlage B functionaliteiten	Kan Opdrachtgever bevestigen of de profielmatrix (Bijlage A) en de functionaliteitenlijst voor profiel D (Bijlage B) definitief zijn voor de inschrijving en PoC, of dat deze in het gezamenlijk op te stellen Functioneel Ontwerp nog aangepast kunnen worden?	Voor inschrijving en PoC is de functionaliteitenlijst voor gebruikersprofiel D vast. Opdrachtgever wil wel de mogelijkheid hebben om later te bepalen of additioneel beschikbare functionaliteiten ook worden ingezet. Deze dienen dan door opdrachtnemer in het FO verwerkt te worden.
198	Programma van EisenEis 2 NB en eis 23 NB2	Kan Opdrachtgever bevestigen of Teams Premium-licenties reeds beschikbaar zijn in de M365-tenant, of dat deze licenties, indien nodig voor inrichting van specifieke gebruikersprofielen, als eenheidsprijs in het Tarievenblad dienen te worden opgenomen (aanschaf door Opdrachtgever)?	Opdrachtgever heeft op dit moment geen Teams Premium licenties beschikbaar. Indien inschrijver deze wil inzetten dan dient de eenheidsprijs per gebruiker, zoals opgenomen in het tarievenblad, opgegeven te worden. Opdrachtgever zorgt tijdens de implementatie vervolgens voor aanschaf.
199	Programma van EisenEis 26 en 27	Eisen 26 en 27 leggen kosteloze uitvoering vast van mobiele mutaties buiten de portal (binnen 1 werkdag) en een continue SIM-voorraad van minimaal 50 stuks. Kan Opdrachtgever bevestigen dat 'kosteloos' betrekking heeft op standaardmutaties en marktgangbare voorraadaanvulling, en dat complexe changes of eenmalige projectmatige uitrol via het reguliere change-model kunnen worden geïmplementeerd?	Opdrachtgever kan bevestigen dat complexe changes en eenmalige projectmatige uitrol kunnen worden geïmplementeerd. De minimale voorraad van 50 stuks SIM-voorraad staat vast en wordt in dit kader gezien als 'marktgangbare voorraadaanvulling'.
200	Programma van EisenEis 2 en Bijlage C	Kan Opdrachtgever bevestigen dat HHR en HHSK opereren op één gedeelde Microsoft 365-tenant, of op twee gescheiden tenants met eventuele koppelingen, gezien de gezamenlijke I&A-organisatie?	Er wordt gewerkt in een gedeelde tenant met alle users en groepen.
201	Programma van EisenBijlage A wacht/piketdiensten	Bijlage A noemt in totaal 24 wacht/piketdiensten (5 HHR + 19 HHSK) maar ook 28 wacht/piketmedewerkers HHR. Kan Opdrachtgever de actuele verdeling (piketgroepen, deelnemers per groep, hoofdnummers) en de huidige technische inrichting (buiten Teams, groepsnummer, dual-SIM?) delen?	Het aantal van 24 heeft betrekking op het totaal aantal piketgroepen. Het aantal van 28 medewerkers maakt onderdeel uit van de 5 piketgroepen van HHR. De piketgroepen zijn op dit moment via mobiele groepsnummers (dus volledig buiten het huidige Teams telefonieplatform om) bereikbaar. Opdrachtgever heeft geen inzicht in het aantal dual-SIM gebruikers, zakelijk wordt op dit moment 1 simkaart per gebruiker verstrekt.

202	Programma van EisenEis 51 kostencomponent 3 (organisatie-databundel)	Kan Opdrachtgever het historische mobiele, voice en dataverbruik van de afgelopen 12 maanden delen (totaal per maand, hoogste maand, aandeel in EU en buiten EU), zodat de omvang van de organisatie-databundel proportioneel kan worden ingericht?	De huidige organisatiebundel is 5 TB. Opdrachtgever blijft qua verbruik binnen deze omvang over de afgelopen 12 maanden. De bundel is alleen voor binnen NL en EU, buiten EU valt hier niet onder. Er is geen inzicht in de verdeling tussen NL en EU dataverbruik.
203	Programma van EisenBijlage A Gebruikersprofielen	Kan Opdrachtgever de actuele verdeling van gebruikers per profiel (A, B, C1, C2, C3, D) delen? Bijlage A noemt aantallen per specifieke belgroep, maar niet de totale bezetting per profiel over de ca. 1.750 medewerkers.	Uit bijlage A valt de verdeling van het aantal deelnemers per groep en profiel op te maken. De totale bezetting per profiel is een optelsom van de deelnemers van de verschillende groepen en het profiel waar deze groepen onder vallen.
204	Programma van EisenEis 45	Kan Opdrachtgever bevestigen dat 'onvoldoende kwaliteit' in eis 45 objectief wordt vastgesteld conform de meetnormen van K3 (LTE-RSRP, SS-RSRP, SINR, throughput), en dat Opdrachtnemer eerst een redelijke termijn voor onderzoek en herstel (bijv. 20 werkdagen) krijgt?	Opdrachtnemer krijgt een redelijk termijn voor onderzoek en herstel op basis van 20 werkdagen. De meetmethodiek conform K3 wordt gebruikt voor het vaststellen van de puntenscore voor dit gunningscriterium, maar deze methodiek staat los van eis 45.
205	Programma van EisenEis 43 en 44	Eis 43 geeft Opdrachtgever de mogelijkheid om jaarlijks maximaal 10 % van de aansluitingen te beëindigen. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze 10 % niet cumulatief is over jaren, en dat niet-gebruikte ruimte in een jaar vervalt?	Zie het antwoord op vraag 112.
206	Concept SLA (Bijlage 12) Tabel oplostermijnen (Urgent/Hoog/Normaal/Laag)	De oplostijd voor Urgent staat op 1 werkdag. Kan Opdrachtgever bevestigen dat 'werkdag' wordt gelezen als 8 werkuren binnen kantoortijd, of dat een uren-notatie (bijv. 4 klokuren, 24/7) wordt gehanteerd voor Urgent?	Voor urgente storingen hanteert opdrachtgever klokuren.
207	Programma van EisenEis 51 (kostencomponent 1 en 3)	Eis 51 spreekt van 'onbeperkt' nationaal en Europees spraak/sms en een organisatie-databundel van minimaal 10.000 GB/maand. Kan Opdrachtgever bevestigen dat op onbeperkte diensten een marktgangbare Fair Use-policy is toegestaan, gericht op het voorkomen van oneigenlijk gebruik?	Opdrachtgever bevestigt dit.
208	Programma van Eisen, Eis 3	Eis 3 vereist end-to-end beschikbaarheid van 99,95 % op jaarbasis. De ketenbeschikbaarheid wordt echter mede bepaald door Microsoft Teams/Microsoft 365, waarop Opdrachtnemer geen invloed heeft. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de 99,95 %-norm geldt voor het door Opdrachtnemer beheerde deel van de keten (t/m demarcatiepunt Teams), en dat het Microsoft-deel valt onder de Microsoft-SLA?	Opdrachtgever bevestigt dit.
209	Programma van EisenEis 53–55 en Bijlage F (PoC)	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de PoC start na bekendmaking van het gunningvoornemen (10 september) en dat inschrijver minimaal 4 weken doorlooptijd krijgt voor voorbereiding en uitvoering, gelet op de omvang van de PoC-matrix?	Dit is niet correct. Opdrachtgever houdt 14 dagen aan voor de PoC en verwijst tevens naar het antwoord op vraag 2.
210	Inschrijvingsleidraad - §6.1.1 K1 en K2 Vormvoorschriften	De vormvoorschriften bepalen maximaal 3 pagina's A4 in Verdana 10, regelafstand enkel. Kan Opdrachtgever bevestigen dat schema's, tabellen en illustraties binnen deze paginalimiet zijn toegestaan (mits font en leesbaarheid geëerbiedigd) en dat kop- en voettekst niet meetellen?	Ja, het opnemen van schema's, tabellen en illustraties is binnen de paginalimiet toegestaan, mits goed leesbaar is. Hetzelfde geldt voor kop- en voettekst.
211	Inschrijvingsleidraad §2.8 en Concept Overeenkomst art. 2.1 - §2.8 Planning; Overeenkomst art. 2.1	De planning in §2.8 noemt 1 oktober 2026 als streefdatum voor ondertekening en aanvang implementatie. Artikel 2.1 van de Concept Overeenkomst noemt echter 12-12-2026 als ingangsdatum, met een implementatieperiode van maximaal 3 maanden startend na definitieve gunning. Kan Opdrachtgever bevestigen welke data leidend zijn?	De data genoemd in paragraaf 2.8 planning in de inschrijvingsleidraad en de data genoemd in artikel 2.1 van de concept overeenkomst zijn hetzelfde. Samenvattend: 01-10-2026: steefdatum ondertekening en aanvang implementatie; 01-10-2026 t/m 12-12-2026 implementatieperiode; 12-12-2026: ingangsdatum overeenkomst.
212	Bijlage 6 AWBIT 2023 Art. 58.7	Toelichting / Opmerking Inschrijver akkoord, maar acht het redelijk dat in dit geval de gevolgen van de ontbinding worden geregeld. Bijvoorbeeld geen gehele ongedaanmaking, of het reeds verrichte werk wordt op geld gewaardeerd.	Zie het antwoord op vraag 52.
213	Bijlage 6 AWBIT 2023 Art. 44 t/m 47	Tekstvoorstel Toevoegen de woorden: ' een en ander voorover zulks is toegestaan op grond van de door de rechthebbende van de software standaard gehanteerde licentievoorwaarden' Toelichting / Opmerking Inschrijver is geen rechthebbende van standaardsoftware en is derhalve afhankelijk van de rechten die de rechthebbende gewoonlijk verstrekt. Kunt u instemmen met deze toevoeging?	De artikelen 44 tot en met 47 AWBIT-2023 beogen de continuïteit van de dienstverlening en het gebruik van de software gedurende de contractperiode te waarborgen. Opdrachtgever acht deze bepalingen passend bij de aard en het belang van de opdracht en handhaaft deze daarom ongewijzigd. Het behoort tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om ervoor zorg te dragen dat hij beschikt over de rechten en bevoegdheden die noodzakelijk zijn om de overeenkomst na te komen. Opdrachtgevers gaan daarom niet akkoord met een algemene beperking van de contractuele verplichtingen door deze afhankelijk te maken van de standaardlicentievoorwaarden van derden. Evenmin gaan Opdrachtgevers op voorhand akkoord met het buiten toepassing verklaren van artikel 47. Indien een specifieke verplichting feitelijk niet uitvoerbaar blijkt vanwege de positie van een derde rechthebbende, kan dit uitsluitend in een concreet geval en met een deugdelijke onderbouwing worden beoordeeld.
214	Bijlage 6 AWBIT 2023 Art. 43	Toelichting / Opmerking In het geval Standaardprogrammatuur van derden is, gelden de (standaard) licentievoorwaarden van die derde partijen.	Zie het antwoord op vraag 55.
215	Bijlage 6 AWBIT 2023 Art. 32.2	Tekstvoorstel Inschrijver verzoekt u om artikel 30 conform de hierboven geformuleerde tekstvoorstellen aan te passen dan wel het kosteloos verrichten van diensten te schrappen. Toelichting / Opmerking Gezien de reikwijdte van artikel 30, kan Inschrijver niet akkoord gaan met het kosteloos verrichten van diensten in het kader van deze Exitbepaling. Gaat u akkoord met de gedane suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Nee, Opdrachtgevers gaan niet akkoord met het voorstel. Artikel 32.2 AWBIT-2023 regelt uitsluitend dat de kosten van de in artikel 32.1 bedoelde exitdiensten voor rekening van Opdrachtnemer komen indien sprake is van een aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming, waaronder de situatie als bedoeld in de laatste volzin van artikel 30.4 AWBIT-2023. De bepaling strekt ertoe te waarborgen dat de continuïteit van de dienstverlening en een zorgvuldige transitie naar Opdrachtgevers of een opvolgend leverancier niet worden belemmerd door een tekortkoming van Opdrachtnemer.

216	Bijlage 6 AWBIT 2023 Art. 30.3	Tekstvoorstel Schrappen de woorden ‘sprake is van een ingrijpende van de onderneming van de Wederpartij’. Wijziging van de zeggenschap heeft geen invloed op de uitvoering van de overeenkomst. Daarnaast is beslag eenvoudig, met weinig formaliteiten, te leggen. Inschrijver verzoekt u derhalve om deze gronden voor ontbinding te schrappen. Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Zie het antwoord op vraag 61.
217	Bijlage 6 AWBIT 2023 Art. 30.1	Tekstvoorstel Graag toevoegen: ‘mits de aard van de tekortkoming de ontbinding rechtvaardigt’ Toelichting / Opmerking Inschrijver is van mening dat van de mogelijkheid tot ontbinding gebruik kan worden gemaakt indien er sprake is van een tekortkoming in de nakoming van wezenlijke verplichtingen conform de wettelijke regeling. Gaat u akkoord met de gedane suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Nee, hiermee gaan Opdrachtgevers niet akkoord. Artikel 30.1 AWBIT bevat reeds een afweging van de aard en ernst van de tekortkoming. De bepaling bepaalt immers expliciet dat ontbinding niet mogelijk is indien de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, de ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Daarmee wordt reeds gewaarborgd dat ontbinding alleen kan plaatsvinden indien de omstandigheden dat rechtvaardigen. Opdrachtgevers achten de voorgestelde aanvulling daarom niet noodzakelijk en zien geen aanleiding artikel 30.1 op dit punt te wijzigen.
218	Bijlage 6 AWBIT 2023 Art. 29.4	Tekstvoorstel Schrappen. Toelichting / Opmerking Opdrachtnemer heeft een wereldwijd verzekeringsbeleid dat niet afhankelijk van toestemming van klanten kan zijn.	Zie het antwoord op vraag 62.
219	Bijlage 6 AWBIT 2023 Art. 29.2 en 29.3	Tekstvoorstel Aanpassen naar: ‘Inschrijver zal op eerste verzoek van de Opdrachtgever een verzekeringscertificaat van haar verzekeraar overleggen aan de Opdrachtgever.’ Toelichting / Opmerking Het is niet conform het beleid van Inschrijver om kopieën van de verzekeringspolis te verstrekken. Daarvoor in de plaats kunnen wij wel een verzekeringscertificaat van onze verzekeraar aanbieden. Een kopie van de polis kan worden ingezien op het kantoor van Inschrijver.	Akkoord, mits uit het verzekeringscertificaat blijkt dat u adequaat verzekerd bent conform de daaraan gestelde eisen uit de aanbestedingsstukken.
220	Bijlage 6 AWBIT 2023 Art. 26 (geheel)	Tekstvoorstel 26.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt. 26.2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan: •ten gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij; •ten gevolge van een buitencontractueel toerekenbaar handelen of nalaten bij de werkzaamheden die de andere partij haar medewerkers en/of haar onderaannemers verricht ter uitvoering van deze Overeenkomst. 26.3Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten. 26.4Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring. 26.5De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen is tegenover de andere Partij uitsluitend aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden of te lijden directe schade. 26.6De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 2.000.000,-per kalenderjaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: •schade aan Producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid; •schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden; •schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel; •kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in Producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking dan wel herstel van schade; •redelijke kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen of het inhuren van derden; •redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; •redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel. 26.7De hierboven opgenomen beperkingen komen te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van een der partijen dan wel diens leidinggevend personeel. 26.8Op eerste verzoek zullen certificaten van verzekering door Partijen overgelegd worden. Toelichting/Opmerking Inschrijver kan, door de reikwijdte, niet akkoord gaan met het voorgestelde artikel aangaande aansprakelijkheid. Inschrijver wenst een bepaling m.b.t. de aansprakelijkheid op te nemen waarbij de totale cumulatieve aansprakelijkheid beperkt is tot uitsluitend directe schade met een bepaald bedrag per gebeurtenis tot een maximum bedrag per jaar. Gevolg- en/of indirecte schade dient volledig te worden uitgesloten. Vrijwaring tegen aanspraken van derden impliceert ook een onbeperkte aansprakelijkheid en dit is onacceptabel voor Inschrijver en bovendien ook niet gebruikelijk in de branche. Inschrijver stelt voor een nadere beperking/uitsluiting van aansprakelijkheid op te nemen waarmee de risico's op een aanvaardbaar niveau verdeeld worden. Bent u bereid het gedane voorstel over te nemen? Indien het antwoord ontkennend is, graag een alternatief voorstel.	Nee, Opdrachtgevers gaan niet akkoord met het voorstel. De voorgestelde wijzigingen leiden tot een wezenlijke aanpassing van de aansprakelijkheidsregeling zoals opgenomen in de AWBIT 2023. Opdrachtgevers hebben bewust gekozen voor toepassing van de AWBIT 2023 en achten de daarin opgenomen risicoverdeling passend bij de aard, omvang en het belang van de opdracht. Opdrachtgevers zien daarom geen aanleiding om de aansprakelijkheid te beperken tot uitsluitend directe schade, een aansprakelijkheidsplafond op te nemen, indirecte of gevolgschade generiek uit te sluiten of de regeling voor vrijwaringen aan te passen. De aansprakelijkheidsregeling blijft ongewijzigd van toepassing.
221	Bijlage 6 AWBIT 2023 Art. 18	Toelichting / Opmerking Staat de aanbestedende dienst open voor het model van de verwerkersovereenkomst van aanbieder die aansluit bij de daadwerkelijk geleverde diensten van aanbieder?	Nee, voor onderhavige opdracht hebben Opdrachtgevers in de aanbestedingsstukken reeds een passende regeling opgenomen (Bijlage 11 Overeenkomst verwerkersverantwoordelijke). Deze overeenkomst vormt het uitgangspunt voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze opdracht.

222	Bijlage 6 AWBIT 2023 Art. 17.5	Tekstvoorstel Schrappen. Of 1.De partij die de in artikel 17.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van €15.000,- per overtreding met een maximum van €75.000. 2.Alle vertrouwelijke informatie zal gedurende een periode van twee jaren na de verstrekking ervan geheim worden gehouden. Toelichting / Opmerking Inschrijver kan niet akkoord gaan met dit artikel en wenst dit artikel te schrappen. Het artikel aangaande aansprakelijkheid biedt reeds voldoende mogelijkheden voor verhaal. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Nee, Opdrachgevers gaan niet akkoord met het voorstel. De geheimhoudingsverplichting en de daaraan gekoppelde boetebepaling dienen een zelfstandig doel en vormen een belangrijk instrument om de vertrouwelijkheid van informatie te beschermen. Opdrachtgevers achten het daarom niet wenselijk om artikel 17.5 te schrappen of de werking daarvan te beperken. Evenmin zien Opdrachtgevers aanleiding om de hoogte van de boete aan te passen, een maximumbedrag op te nemen of de duur van de geheimhoudingsverplichting te beperken tot twee jaar. De bepaling blijft ongewijzigd van toepassing.
223	Bijlage 6 AWBIT 2023 Art. 14.4	Tekstvoorstel Toevoegen: ‘betaalde boetes komen in mindering op terzake van hetzelfde feit verschuldigde schadevergoeding’. Toelichting / Opmerking Inschrijver is van mening dat het redelijk is dat boetes in mindering worden gebracht van eventuele schadevergoeding dan wel om artikel 6:92 BW van toepassing te verklaren. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting	Zie het antwoord op vraag 76.
224	Bijlage 6 AWBIT 2023 Art. 11.1	Toelichting / Opmerking Bij een controle wordt er gebruik gemaakt van een onafhankelijke derde. De daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van Opdrachtgever.	Nee, Opdrachtgevers gaan niet akkoord met het voorstel. De AWBIT bevat reeds een evenwichtige regeling met betrekking tot de kosten van audits en controles. Op grond van artikel 5.3 dragen partijen ieder hun eigen kosten, waaronder de kosten van eventueel door hen ingeschakelde derden. Opdrachtgevers zien geen aanleiding hiervan af te wijken.
225	Bijlage 6 AWBIT 2023 Art. 8.7	Tekstvoorstel: Schrappen Of Aan Inschrijver komt het recht toe om de overeenkomst met Opdrachtgever te beëindigen. Toelichting / Opmerking: Inschrijver kan niet akkoord gaan met dit artikel 8.7. Als Inschrijver Opdrachtgever vrijwaart, zou ontbinding niet aan de orde moeten zijn. Inschrijver stelt voor om dit artikel te schrappen. Indien Opdrachtgever niet bereid is dit artikel te schrappen dan stelt Inschrijver voor dat in dit geval Inschrijver ook het recht krijgt om de overeenkomst met Opdrachtgever te beëindigen. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Nee, Opdrachtgevers gaan niet akkoord met het voorstel. Artikel 8.7 AWBIT voorziet in een specifiek beschermingsmechanisme voor de situatie waarin een derde Opdrachtgever in rechte betreft wegens een (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten. Dit artikel heeft een ander doel dan de vrijwaringsverplichting uit artikel 8.5 AWBIT. Hoewel Opdrachtnemer Opdrachtgevers vrijwaart voor dergelijke aanspraken, kan een gerechtelijke procedure of een (gestelde) inbreuk desondanks gevolgen hebben voor de continuïteit en het gebruik van de geleverde prestatie. Om die reden achten Opdrachtgevers het gerechtvaardigd om het in artikel 8.7 opgenomen ontbindingsrecht te behouden. Opdrachtgevers zien geen aanleiding om een wederkerig beëindigingsrecht voor Opdrachtnemer op te nemen. De bepaling ziet op een specifiek risico dat samenhangt met het gebruik van de door Opdrachtnemer geleverde prestatie en rechtvaardigt daarom uitsluitend een bevoegdheid aan de zijde van Opdrachtgevers.
226	Bijlage 6 AWBIT 2023 Art. 8.6	Tekstvoorstel Wederpartij zal in geval van een gestelde inbreuk op het intellectuele eigendomsrecht van een derde, op zijn kosten alle redelijk van hem te vergen maatregelen treffen die kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie van Opdrachtgevers bedrijfsvoering en tot beperking van door Opdrachtgever als gevolg daarvan te maken kosten en/of te lijden schade. Toelichting / Opmerking Inschrijver is van mening dat “alle maatregelen” te ruim is geformuleerd. Inschrijver stelt voor “alle maatregelen” te vervangen door “alle redelijk van hem te vergen maatregelen. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Nee, Opdrachtgevers gaan niet akkoord met het voorstel. Artikel 8.6 AWBIT 2023 verplicht Opdrachtnemer maatregelen te treffen die kunnen bijdragen aan het voorkomen van stagnatie van de bedrijfsvoering van Opdrachtgevers en het beperken van schade als gevolg van een (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten. Opdrachtgevers achten deze formulering passend en zien geen aanleiding deze aan te passen.
227	Bijlage 6 AWBIT 2023 Art. 8.5	Tekstvoorstel Schrappen of aanpassen Toelichting / Opmerking Een ongelimiteerde vrijwaring is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico dat redelijkerwijs niet kan worden verwacht geaccepteerd te worden door een bedrijf met gezonde bedrijfsvoering. Inschrijver verzoekt u beleefd het handhaven van dit artikel in heroverweging te nemen of aan te geven tot welk maximum bedrag de vrijwaring wordt beperkt. Inschrijver stelt voor om de vrijwaring te beperken tot redelijke kosten van juridisch advies met een absoluut maximum conform het artikel aangaande aansprakelijkheid. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Nee, Opdrachtgevers gaan niet akkoord met het voorstel. Artikel 8.5 AWBIT 2023 betreft de vrijwaring voor aanspraken van derden wegens (gestelde) inbreuken op intellectuele eigendomsrechten. Opdrachtgevers achten deze bepaling passend gelet op de aard van de opdracht en de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om te beschikken over de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde rechten, licenties en toestemmingen.De AWBIT 2023 voorzien bewust in een afzonderlijke regeling voor intellectuele eigendomsrechten, waarbij aansprakelijkheidsbeperkingen niet van toepassing zijn op schendingen als bedoeld in artikel 8. Om die reden zien Opdrachtgevers geen aanleiding de vrijwaring te beperken tot een bedrag conform de aansprakelijkheidsregeling of uitsluitend tot kosten van juridisch advies.
228	Bijlage 6 AWBIT 2023 Art. 8.4	Tekstvoorstel Schrappen Toelichting / Opmerking Afstand van rechten dient telkens nader overeengekomen te worden.	Nee, Opdrachtgevers gaan niet akkoord met dit voorstel. Artikel 8.4 van de AWBIT-2023 vormt een aanvulling op de regeling omtrent intellectuele eigendomsrechten zoals opgenomen in artikel 8.1 en 8.2 en beoogt te waarborgen dat Opdrachtgevers de rechten die hem op grond van de Overeenkomst toekomen daadwerkelijk onbelemmerd kan uitoefenen. De bepaling is bovendien beperkt tot hetgeen rechtens mogelijk is en geldt uitsluitend voor zover afstand van persoonlijkheidsrechten wettelijk is toegestaan. Opdrachtgevers achten het daarom niet wenselijk om afstand van persoonlijkheidsrechten afhankelijk te maken van nadere overeenstemming op een later moment. De bepaling wordt ongewijzigd gehandhaafd.

229	Bijlage 6 AWBIT 2023 Art. 8.3	Tekstvoorstel Artikel 8.3 neemt echter als uitgangspunt dat de rechten bij Opdrachtgever berusten. Inschrijver stelt voor om dit om te draaien Toelichting / Opmerking Inschrijver kan niet akkoord gaan met de inhoud van dit artikel. Gezien de aard van de Prestaties en het bepaalde in artikel 8.1 zullen de rechten van intellectueel eigendom berusten bij Inschrijver. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Nee, Opdrachtgevers gaan niet akkoord met dit voorstel. Opdrachtgevers achten artikel 8.3 van de AWBIT-2023 passend voor de onderhavige opdracht en handhaaft deze bepaling ongewijzigd. Daarbij merken Opdrachtgevers op dat artikel 8.1 reeds onderscheid maakt tussen intellectuele eigendomsrechten die betrekking hebben op prestaties die specifiek voor Opdrachtgevers worden ontworpen of vervaardigd en rechten die reeds bij Opdrachtnemer of derden berusten. Voor deze laatste categorie bepaalt artikel 8.1 sub b expliciet dat de intellectuele eigendomsrechten bij Opdrachtnemer of een derde blijven rusten en dat Opdrachtgevers een toereikend gebruiksrecht verkrijgen.
230	Bijlage 6 AWBIT 2023 Art. 8.2	Tekstvoorstel Schrappen Toelichting / Opmerking Afstand van rechten dient telkens nader overeengekomen te worden.	Niet akkoord. Opdrachtgevers stemmen niet in met het schrappen van artikel 8.2 AWBIT-2023. Deze bepaling beoogt uitsluitend te regelen op welke wijze de overdracht van intellectuele eigendomsrechten plaatsvindt indien en voor zover een dergelijke overdracht aan de orde is. Opdrachtgevers handhaven daarom de bepaling ongewijzigd.
231	Bijlage 6 AWBIT 2023 Art. 7.2	Tekstvoorstel ‘Alle aan Opdrachtgever geleverde goederen blijven eigendom van Leverancier (of haar (toe)leveranciers) totdat alle desbetreffende bedragen die Opdrachtgever verschuldigd is voor de krachtens overeenkomst geleverde of te leveren goederen of verrichtte of te verrichten werkzaamheden volledig aan Leverancier zijn voldaan.’ Toelichting/Opmerking De eigendom dient naar onze mening over te gaan op het moment van volledige betaling. Bent u bereid om het door Inschrijver hiernaast geformuleerde tekstvoorstel over te nemen? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Niet akkoord. Artikel 7.2 bepaalt dat het eigendom van (onderdelen van) de prestatie bij acceptatie overgaat op Opdrachtgevers. Dit sluit aan bij het uitgangspunt dat Opdrachtgevers na acceptatie vrij en onbezwaard over de geleverde prestatie moeten kunnen beschikken. Het door Inschrijver voorgestelde eigendomsvoorbehoud koppelt de eigendomsoverdracht aan volledige betaling en wijkt daarmee af van dit uitgangspunt. Opdrachtgevers achten het niet wenselijk hiervan af te wijken en handhaaft daarom de bepaling ongewijzigd.
O1		Opmerking vanuit Opdrachtgevers.	Naar aanleiding van gestelde vragen wenst opdrachtgever de formulering van eis 7 te nuanceren. De fall-back voorziening die in het kader van digitale soevereiniteit wordt gevraagd dient op verzoek van opdrachtgever beschikbaar te worden gemaakt op basis van alle in de eis gestelde eigenschappen. Het is echter niet noodzakelijk om reeds bij aanvang van de opdracht / uitvoering van de dienstverlening een actief telefonie platform standby te hebben staan. Dit betekent qua nuancering met name dat de beschikbaarheid binnen 1 werkdag voor de hoofdnummers en binnen 3 werkdagen voor de volledige nummerplannen komt te vervallen. Opdrachtgever verwacht dat in het geval een beroep op de fall-back voorziening wordt gedaan er snel geschakeld kan worden door opdrachtnemer. Dit betekent concreet dat opdrachtnemer bij aanvang van de opdracht een toepasbaar plan gereed heeft dat met opdrachtgever is afgestemd. Opdrachtgever kan in het kader van kwalitatief gunningscriterium K2 reeds een plan uitwerken en ingaan op de door opdrachtgever beschreven doelstelling. Op basis van het definitieve plan dient de fall-back voorziening binnen een afzienbare termijn (gegarandeerd maximaal 30 werkdagen) te kunnen worden opgeleverd voor alle groepsnummers zoals in gebruik bij opdrachtgever. In het geval opdrachtgever eerder dan de gestelde termijn afscheid moet nemen van het telefonie platform op basis van Microsoft Teams wordt in de tussenliggende periode, tot de fall-back voorziening actief is, gewerkt met de calamiteitenschakeling (conform eis 6). In alle gevallen wordt de realisatie van de fall-back voorziening pas uitgevoerd na akkoord hiervoor door opdrachtgever. In het tarievenblad dient op regel 42 (soevereiniteit oplossing centrale telefonieplatform) een kostenindicatie van de voorgestelde oplossing te worden opgenomen. Deze kosten zijn voor opdrachtgever indicatief en worden niet meegenomen in de totale TCO kosten. In dit kader wordt door opdrachtgever een herzien tarievenblad (versie 1.1) gepubliceerd. De uiteindelijke realisatie van de fall-back voorziening valt onder de herzieningsclausule zoals opgenomen in paragraaf 2.6 van de aanbestedingsleidraad.
O2		Opmerking vanuit Opdrachtgevers.	In artikel 1.2 van de Overeenkomst is een woord weggefallen. Het artikel 1.2 uit de Overeenkomst moet luiden: "Op deze Overeenkomst en de uit te voeren Diensten door de Opdrachtnemer zijn de AWBIT 2023 van toepassing. Opdrachtnemer is verplicht de resultaatsverplichtingen uit het Programma van Eisen na te komen. Ook staan in de Service Level Agreement de geldige Key Performance Indicatoren (KPI's) genoemd."
O3		Opmerking vanuit Opdrachtgevers.	In artikel 12.2 van de Overeenkomst is een type fout geconstateerd. Hier staat AWIT 2012, hetgeen de AWBIT 2023 moet zijn.