

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
232	2	Onbeantwoorde vraag 119 uit NVI-1	Inschrijver verzoekt om een aanvulling op het antwoord op vraag 119 uit de Nota van Inlichtingen 1 (Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 7, digitale soevereiniteit en de onafhankelijke fallbackvoorziening). Het gegeven antwoord verwijst naar opmerking O1 van Opdrachtgever. Opmerking O1 heeft echter betrekking op de beschikbaarheidstermijnen van de fallbackvoorziening en op de kostenindicatie in het tarievenblad, en niet op de inhoudelijke vraag die in vraag 119 is gesteld. De oorspronkelijke vraag betrof of het is toegestaan een fallbackvoorziening te leveren op basis van software en/of technologie van een leverancier of producent met een moedermaatschappij buiten de EER, mits hosting, beheer en verwerking van data volledig binnen de EER plaatsvinden en aan de overige functionele eisen wordt voldaan, en zo niet, welke aanvullende eisen dan gelden ten aanzien van herkomst, eigendom, zeggenschap en supportorganisatie van de producent of leverancier. Wij verzoeken Opdrachtgever vriendelijk om dit onderdeel van vraag 119 alsnog te beantwoorden. Gezien de voorbereidingstijd die inschrijvers nodig hebben om hierop aan te sluiten, ontvangen wij graag een reactie voorafgaand aan de publicatie van Nota van Inlichtingen 2. Wij danken u bij voorbaat voor uw reactie.	Opdrachtgever is initieel akkoord met een fallback voorziening op basis van software en/of technologie van een leverancier of producent met een moedermaatschappij buiten de EER, mits hosting, beheer en verwerking van data volledig binnen de EER plaatsvinden en aan alle overige functionele eisen wordt voldaan. Opdrachtgever merkt hierbij wel op dat het de sterke voorkeur heeft dat de afhankelijkheid van een leverancier of producent van buiten de EER niet aanwezig, of in ieder geval zo minimaal mogelijk, is. Concreet heeft een leverancier of producent die volledig opereert vanuit de EER, zonder afhankelijkheid daarbuiten, dus de voorkeur. Reden hiervoor is om zo min mogelijk afhankelijk te zijn van geopolitieke besluiten die mogelijk directe impact op de dienstverlening hebben. Indien inschrijver de fallback voorziening baseert op een leverancier of producent van buiten de EER leidt dit niet tot uitsluiting, maar wenst opdrachtgever tijdens de uitvoering van de opdracht wel aanvullende garanties op behoudt van telefonische bereikbaarheid af te spreken en vast te leggen, dit voor het geval ook de fallback voorziening vanwege geopolitieke redenen niet ingezet kan worden.
233	2	Vervolg vraag 82 - tarievenblad	U geeft aan geen oplossing toe te staan waarbij databundels individueel worden toegekend. Hierdoor worden aanbieders met een technisch afwijkende, maar functioneel gelijkwaardige oplossing uitgesloten. Gelet op het gelijkheids- en proportionaliteitsbeginsel, zoals opgenomen in de artikelen 1.8 en 1.10 van de Aanbestedingswet 2012, verzoeken wij u deze oplossing alsnog toe te staan, mits wordt gegarandeerd dat de organisatie beschikt over een gezamenlijke datapool van minimaal 10.000 GB. Bent u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u motiveren waarom deze beperking noodzakelijk en proportioneel is?	Indien Inschrijver een groepsbundel (combinatie van de data van individuele databundels) biedt en daarbij een continue totale omvang van de databundel van 10.000Gb kan garanderen is de aangedragen oplossing akkoord. Hierbij geldt wel de voorwaarde dat overschrijding van een individuele databundel (in het kader van de groepsbundel) nooit leidt tot additionele kosten of beperkingen op die individuele aansluiting. Daarnaast dient opdrachtnemer de continue omvang zelf te monitoren.
234	2	Bijlage 9 Programma van Eisen PvE Eis 51 en Bijlage D Eis 7	In de eerdere Nota van Inlichtingen heeft Opdrachtgever aangegeven vast te houden aan de eis dat op individueel aansluitingsniveau de datasnelheid automatisch wordt beperkt zodra een vooraf ingestelde verbruiksgrens wordt bereikt. Wij begrijpen de wens om dataverbruik effectief te beheersen en eventuele kostenoverschrijdingen te voorkomen. Wij constateren echter dat deze eis een specifieke technische invulling voorschrijft, terwijl hetzelfde doel mogelijk ook op andere wijze kan worden gerealiseerd. Is Opdrachtgever bereid de eis functioneel te herformuleren, waarbij het beheersen van dataverbruik centraal staat en ook alternatieve oplossingen worden geaccepteerd die aantoonbaar bijdragen aan het voorkomen van ongewenst dataverbruik?	Akkoord, mits op voorhand een duidelijke procedure omtrent het aantoonbaar voorkomen van ongewenst dataverbruik worden vastgelegd. Opdrachtgever merkt hierbij op dat het beperken van de datasnelheid expliciet niet automatisch dient te worden ingesteld. Indien deze functionaliteit beschikbaar is wil opdrachtgever de mogelijkheid hebben om deze voor een specifieke aansluiting (in een uiterste geval) in te zetten (of de afgesproken procedure toe te passen).

235	2	Vervolg op vraag 108	Is Opdrachtgever zich ervan bewust dat het uitvragen van 1 collectieve databundel inhoudt dat Opdrachtgevers 1 factuur ontvangen en geen aparte factuur per entiteit (HHR en HHSK). Tevens zijn alle gegevens (zoals telefoonnummers en medewerker gegevens) in 1 omgeving zichtbaar.	Opdrachtgever is zich hiervan bewust en dit is akkoord.
236	2	Vervolg op vraag 109	Opdrachtnemer kan hieraan voldoen voor data. Echter voor spraak kent Opdrachtnemer geen bundel met beperkt aantal minuten. Waarbij bellen een bewuste actie is en data verbruik minder. Kan opdrachtgever ermee akkoord gaan dat er alleen data bundels buiten de EU afgenomen kunnen worden?	Akkoord.
237	2	Vervolg op vraag 211	Mocht de bouw van een indoor noodzakelijk zijn, is dit helaas niet mogelijk binnen de gestelde termijn van 3 maanden . Kan opdrachtgever bevestigen om eventuele inschrijving mogelijk te maken, dat voor de bouw van een indoor maximaal 5 maanden geldt?	Akkoord. Indien er sprake is van een portering betekent dit wel dat de initiële looptijd voor het domein mobiele telecommunicatie wordt verkort aangezien de volledige portering van mobiele aansluitingen pas dan kan plaatsvinden op het moment dat de indooroplossing werkend is opgeleverd. Dit aangezien voor de overeenkomst blokepiratie van toepassing is voor de volledige dienstverlening en alle onderliggende domeinen.
238	2	Vervolg op 157	Kan opdrachtgever bevestigen dat de kelder, toiletruimtes en trappenhuisen buiten de indoordekkingseisen vallen?	Indien voor een locatie een oplossing voor indoordekking dient te wordt aangebracht dient ook het trappenhuis te worden voorzien van dekking. Indien op locatieniveau een indoordekking oplossing niet noodzakelijk is hoeft niet voor uitsluitend het trappenhuis een oplossing gerealiseerd te worden. Voor kelder en toiletruimtes is indoordekking niet noodzakelijk.
239	2	Vervolg op vraag 157	De gestelde eisen ten aanzien van indoor zijn helder ten aanzien van SINR hoger is dan 13dB en de RSRQ beter dan –10dB. Deze minimale waarden zijn heel stevig en uit de meting blijkt dat de drie providers binnen goed kunnen bellen. Gelijktijdig om aan deze waardes te kunnen voldoen moet er gebouwd worden. Om onnodige kosten te voorkomen wil inschrijver het volgende voorstellen: Bellen minimale MOS waarde van 3.5 of hoger en dat voor data eventueel terug gevallen mag worden op de WiFi die aanwezig is. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?	Voor opdrachtgever is het indoor kunnen bellen met een gegarandeerde spraak kwaliteit belangrijk. In de huidige situatie is hier geen indooroplossing voor aangebracht en is de dekking en kwaliteit op voldoende niveau. Indien inschrijver de indoordekking kan garanderen met de voorgestelde MOS waarde van 3.5 is opdrachtgever akkoord. Voor data mag teruggevallen worden op WiFi.
240	2	Prijzenblad en eis 61, vervolg op vraag 163	Inschrijver deelt de mening dat mogelijk ook de huidige leverancier enige inspanning moet doen om volledig te voldoen aan eis 61. De grootste kostenpost zoals die staat omschreven in eis 61 zit in het uitdelen van de simkaarten en helpen bij de migratie. Deze kosten heeft de huidige mobiele provider niet. Daarnaast zal bij implementatie de exacte werkzaamheden worden afgestemd, waarbij expliciet onderaan de eis staat, dat de afname optioneel is. Nu het om een optionele afname gaat, exacte invulling onbekend is en de huidige leverancier deze kosten niet kent, willen we nogmaals aan opdrachtgever vragen om dit onderdeel buiten de TCO te houden? Kan opdrachtgever hiermee instemmen en het prijzenblad op aanpassen (onderdeel K1)	Opdrachtgever stelt (zoals beantwoord op de eerder gestelde vraag 163) geen vast budget beschikbaar). Wel zal Opdrachtgever de eventuele kosten die voortkomen uit eis 61 niet meewegen als onderdeel van gunningscriterium K1. Betreffende (eventuele) kosten dient inschrijver wel in de uitwerking van gunningscriterium K1 te benoemen, maar hoeven op het tarievenblad niet meegenomen te worden als onderdeel van de kostenpost 'diensten naar aanleiding van gunningscriterium K1' . Hierbij merkt opdrachtgever op dat eventuele overige kosten, die geen betrekking hebben op eis 61 maar wel van toepassing zijn op de uitwerking van K1, wel op het tarievenblad opgenomen dienen te worden.
241	2	Pag 40 van de inschrijfleidraad	Tabel geeft de punten score aan. Op de tweede lijn staat dat tussen de 50 en de 150Mb/s 3 punten oplevert. Inschrijver verwacht dat hier had moeten staan tussen de 50 en de 100Mb/s (immers boven de 100, levert 5 punten op)? Kan opdrachtgever dit aanpassen?	Zie het antwoord op vraag 127 uit de eerste Nota van Inlichtingen.

242	2	Indoormetingen	Inschrijver heeft veel ervaring met het doen van metingen en ziet dat ondanks dat hetzelfde type toestel wordt gebruikt, de uitkomst soms kan verschillen. Hoe borgt Opdrachtgever dat de ingezette apparatuur voor iedere operator gelijk is? Doel van de vraag is om afwijkingen in apparatuur uit te sluiten.	Opdrachtgever huurt voor de metingen een onafhankelijke derde partij in die ervaring heeft met het uitvoeren van metingen en in dit kader zorgdraagt voor deugdelijke en professionele apparatuur om tot de juiste meetuitslagen te komen.
243	2	Indoormetingen	Inschrijver heeft kennisgenomen van de meet methodiek, waarbij opdrachtnemer zich afvraagt waarom er 1 data sessie wordt opgezet en niet bijvoorbeeld 6 waarvan dan het gemiddelde wordt genomen?	Opdrachtgever acht het uitvoeren van 1 datasessie voldoende.
244	2	Vervolgvrage nvl 1, vraag 76	Opdrachtgevers geven aan dat een boete en schadevergoeding naast elkaar verschuldigd kunnen zijn. Kan Opdrachtgever toelichten waarom het proportioneel wordt geacht dat éénzelfde tekortkoming kan leiden tot zowel een contractuele boete als volledige aanvullende schadevergoeding, zonder verrekening van de reeds betaalde boete?	Een boete heeft niet uitsluitend tot doel geleden schade te vergoeden, maar vervult tevens een zelfstandige functie als prikkel tot nakoming van de contractuele verplichtingen. Schadevergoeding heeft daarentegen tot doel de daadwerkelijk geleden schade te compenseren. Opdrachtgevers achten het daarom proportioneel dat, indien sprake is van een tekortkoming, een contractuele boete kan worden toegepast naast een aanspraak op vergoeding van de daadwerkelijk geleden schade.
245	2	Vervolgvrage Nvl 1, vraag 74	AWBIT 2023 – Artikel 17.5 Geheimhoudingsverplichting Opdrachtgevers geven aan de boete van € 50.000 proportioneel te achten gelet op het belang van de geheimhoudingsverplichting. Inschrijver onderschrijft het belang van vertrouwelijkheid, maar merkt op dat een boete in redelijke verhouding dient te staan tot de aard, omvang en waarde van de opdracht. Gelet op de relatief beperkte opdrachtwaarde en de uitgangspunten uit de Gids Proportionaliteit verzoekt Inschrijver Opdrachtgever te heroverwegen of een gefixeerde boete van € 50.000 per overtreding niet onevenredig zwaar uitwerkt ten opzichte van het financiële belang van de overeenkomst. Is Opdrachtgever bereid de boete te matigen tot € 5.000 per overtreding, althans tot een bedrag dat aantoonbaar in verhouding staat tot de contractwaarde en de daadwerkelijk te verwachten schade als gevolg van een overtreding van de geheimhoudingsverplichting?	Opdrachtgevers achten het van groot belang dat de geheimhoudingsverplichtingen strikt worden nageleefd, gelet op de aard van de informatie die in het kader van de opdracht wordt uitgewisseld. Naar aanleiding van deze vraag hebben Opdrachtgevers de hoogte van de boete heroverwogen. Opdrachtgevers zijn bereid de in artikel 17.5 AWBIT-2023 opgenomen boete te matigen van € 50.000 naar € 25.000 per overtreding. Opdrachtgevers achten dit bedrag passend en proportioneel gelet op zowel het belang van de geheimhoudingsverplichting als de aard en omvang van de opdracht. Voor het overige blijft artikel 17.5 ongewijzigd van toepassing.
246	2	Vervolgvrage Nvl 1, vraag 72	AWBIT 2023 – Artikel 19.7 - Opdrachtgevers geven aan dat artikel 19.7 vereist dat Wederpartij Opdrachtgever informeert zodra zij kennis heeft genomen van een inbreuk en dat op dat moment nog niet alle details bekend hoeven te zijn. Inschrijver begrijpt het belang van tijdige informatieverstrekking. Inschrijver merkt echter op dat in de praktijk regelmatig sprake is van beveiligingsmeldingen of technische signalen die na nader onderzoek geen daadwerkelijke inbreuk blijken te zijn. Zonder nadere duiding kan onduidelijkheid ontstaan over het moment waarop de meldplicht aanvangt. Kan Opdrachtgever bevestigen dat onder het begrip "kennis heeft genomen van een inbreuk" wordt verstaan het moment waarop Wederpartij redelijkerwijs heeft vastgesteld dat sprake is van een daadwerkelijke of vermoedelijke inbreuk, en niet reeds het moment waarop een eerste onbevestigd signaal of technisch incident wordt waargenomen?	Ja, dit kan Opdrachtgever bevestigen.

247	2	Vervolgvrage Nvl 1, artikel 26	In de 1e Nota van Inlichtingen hebben Opdrachtgevers aangegeven de aansprakelijkheidsregeling uit artikel 26 AWBIT 2023 ongewijzigd te willen handhaven. Inschrijver verzoekt Opdrachtgevers dit standpunt te heroverwegen, omdat de huidige regeling naar het oordeel van Inschrijver onvoldoende is begrensd in verhouding tot de concrete waarde en aard van deze opdracht. De Gids Proportionaliteit schrijft voor dat eisen en voorwaarden in redelijke verhouding moeten staan tot de aard en omvang van de opdracht. Wij verzoeken Opdrachtgever om de antwoorden met betrekking tot artikel 26 AWBIT 2023 voor deze opdracht als volgt aan te passen: 1. Aansprakelijkheidsplafond De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer bedraagt per gebeurtenis maximaal de jaarvergoeding. Samenhangende gebeurtenissen worden aangemerkt als één gebeurtenis. 2. Maximale cumulatieve aansprakelijkheid De totale cumulatieve aansprakelijkheid van Opdrachtnemer gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst bedraagt maximaal de totale contractwaarde van deze opdracht. 3. Uitsluiting indirecte schade Aansprakelijkheid voor indirecte schade en gevolgschade, waaronder in ieder geval gederfde winst, gemiste besparingen, omzetsderving, reputatieschade, verlies van goodwill, verlies van gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten, behoudens voor zover uitsluiting naar dwingend recht niet is toegestaan. 4. Boetes, service credits en vrijwaringen binnen plafond Boetes, service credits, vrijwaringen en overige contractuele remedies worden, voor zover zij een schadevergoedend karakter hebben, meegerekend binnen bovengenoemd aansprakelijkheidsplafond en kunnen niet leiden tot een hogere totale aansprakelijkheid dan de totale contractwaarde. Gaan Opdrachtgevers hiermee akkoord?	Nee, Opdrachtgevers gaan niet akkoord met het voorstel. Opdrachtgevers hebben deze aspecten reeds beoordeeld bij de beantwoording van de vragen over artikel 26 AWBIT 2023 in de eerste Nota van Inlichtingen. Daarbij hebben Opdrachtgevers aangegeven de in de AWBIT 2023 opgenomen risicoverdeling passend te achten voor de onderhavige opdracht en geen aanleiding te zien om aansprakelijkheid te beperken tot uitsluitend directe schade, aanvullende aansprakelijkheidsplafonds op te nemen, indirecte- of gevolgschade generiek uit te sluiten of vrijwaringsregelingen nader te beperken. Dit standpunt blijft ongewijzigd. Opdrachtgevers merken daarbij op dat het Burgerlijk Wetboek geen onderscheid maakt tussen directe en indirecte schade en dat deze begrippen geen algemene wettelijke definitie kennen. Opdrachtgevers achten het daarom niet wenselijk om de aansprakelijkheidsregeling aan te passen door uitsluitend directe schade voor vergoeding in aanmerking te laten komen of indirecte- en gevolgschade generiek uit te sluiten. Daarnaast bevat artikel 26 AWBIT 2023 reeds beperkingen van aansprakelijkheid. Opdrachtgevers achten deze regeling redelijk en proportioneel, nu zij de aansprakelijkheid contractueel begrenst, terwijl het Nederlandse aansprakelijkheidsrecht in beginsel uitgaat van volledige schadevergoeding. Opdrachtgevers zien daarom geen aanleiding de aansprakelijkheidsregeling verder te beperken. Mede gelet op het belang van een adequate bescherming van de belangen van Opdrachtgevers bij de uitvoering van deze opdracht zien Opdrachtgevers geen aanleiding de aansprakelijkheidsregeling aan te passen. De aansprakelijkheidsregeling blijft derhalve ongewijzigd van toepassing.
248	2	Vervolgvrage Nvl 1, vraag 65	Artikel 26.3 AWBIT 2023 - Inschrijver begrijpt dat Opdrachtgevers geen vaste vervalt termijn wensen op te nemen. Inschrijver acht het echter van belang dat eventuele schadeclaims tijdig kenbaar worden gemaakt zodat relevante informatie en bewijsstukken nog beschikbaar zijn. Kan Opdrachtgever bevestigen dat bij de beoordeling van schadeclaims wordt meegewogen of de benadeelde partij de vermeende schade tijdig heeft gemeld nadat zij daarmee redelijkerwijs bekend was geworden?	Opdrachtgevers bevestigen dat van partijen mag worden verwacht dat zij elkaar tijdig informeren over schade waarvan zij redelijkerwijs kennis hebben genomen. Daarbij geldt dat de beoordeling van een schadeclaim steeds plaatsvindt aan de hand van de omstandigheden van het concrete geval, waaronder de aard van de schade, het moment waarop deze redelijkerwijs kenbaar was en de mogelijkheden voor onderzoek en het beperken van schade.
249	2	Vervolgvrage Nvl 1, vraag 64	Artikel 27.1 AWBIT 2023 - Opdrachtgevers geven aan dat een beroep op overmacht afhankelijk is van de omstandigheden van het concrete geval. Inschrijver begrijpt dit uitgangspunt. De uitvoering van telecomdiensten is mede afhankelijk van externe infrastructuur, energielevering, netwerken en publieke voorzieningen waarop Opdrachtnemer geen beslissende invloed kan uitoefenen. Kan Opdrachtgever bevestigen dat omstandigheden die zich buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer voordoen en die ondanks passende beheersmaatregelen niet redelijkerwijs konden worden voorkomen, bij de beoordeling van een beroep op overmacht worden meegewogen?	Opdrachtgevers bevestigen dat bij de beoordeling van een beroep op overmacht alle relevante omstandigheden van het concrete geval worden betrokken, waaronder de aard van de gebeurtenis, de mate waarin deze buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt en de maatregelen die Opdrachtnemer redelijkerwijs heeft getroffen om de gevolgen daarvan te voorkomen of te beperken. Daarbij geldt dat niet op voorhand kan worden bevestigd dat specifieke gebeurtenissen of categorieën van gebeurtenissen steeds als overmacht kwalificeren. Of daarvan sprake is, dient per concreet geval te worden beoordeeld aan de hand van de omstandigheden van het geval en de toepasselijke wettelijke en contractuele bepalingen. Opdrachtgevers zien daarom geen aanleiding om de bepaling aan te vullen of bepaalde situaties reeds vooraf als overmacht aan te merken.

250	2	Vervolgvraag Nvl 1, vraag 63	Opdrachtgevers geven aan dat Opdrachtnemer verantwoordelijk blijft voor door hem ingeschakelde derden. Inschrijver onderschrijft dit uitgangspunt voor reguliere prestaties van onderaannemers. Kan Opdrachtgever bevestigen dat een gebeurtenis die zowel buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer als van de betreffende derde ligt en die nakoming objectief onmogelijk maakt, niet reeds enkel vanwege de betrokkenheid van een derde van een beroep op overmacht wordt uitgesloten?	Ja, dit kan Opdrachtgever bevestigen.
251	2	Vervolgvraag Nvl 1, vraag 61	Artikel 30.3 AWBIT 2023 - Opdrachtgevers geven aan dat artikel 30.3 is bedoeld voor situaties waarin twijfel kan ontstaan over de continuïteit van de onderneming of het vermogen van Opdrachtnemer om de overeenkomst na te komen. Inschrijver merkt op dat een wijziging in zeggenschap, zoals een fusie, overname of interne reorganisatie, niet noodzakelijkerwijs gevolgen heeft voor de continuïteit of kwaliteit van de dienstverlening. Kan Opdrachtgever bevestigen dat toepassing van artikel 30.3 uitsluitend aan de orde is indien objectief en aantoonbaar sprake is van een wezenlijk risico voor de continuïteit van de dienstverlening of de nakoming van de overeenkomst?	Ja, dit kan Opdrachtgever bevestigen.
252	2	Vervolgvraag Nvl 1, vraag 60	Artikel 30.5 AWBIT 2023 - Opdrachtgevers geven aan dat artikel 30.5 bedoeld is voor situaties waarin de basis voor de samenhang tussen overeenkomsten is komen te vervallen. Inschrijver begrijpt deze gedachte, maar constateert dat niet iedere tekortkoming binnen één overeenkomst noodzakelijkerwijs gevolgen heeft voor de uitvoerbaarheid van een andere overeenkomst. Kan Opdrachtgever bevestigen dat artikel 30.5 uitsluitend wordt toegepast indien de betreffende tekortkoming zodanig materieel is dat de uitvoering van de samenhangende overeenkomst redelijkerwijs niet langer zelfstandig kan worden voortgezet?	Opdrachtgevers kunnen deze bevestiging niet geven. Of toepassing van artikel 30.5 AWBIT-2023 aan de orde is, dient steeds te worden beoordeeld aan de hand van de omstandigheden van het concrete geval. Daarbij geldt dat artikel 30.5 juist ziet op situaties waarin de samenhang tussen overeenkomsten zodanig is dat ontbinding van de ene overeenkomst gevolgen kan hebben voor de andere overeenkomst. Op voorhand kan niet worden vastgesteld dat deze bepaling uitsluitend wordt toegepast indien de uitvoering van de samenhangende overeenkomst redelijkerwijs niet langer zelfstandig kan worden voortgezet. Opdrachtgevers zien daarom geen aanleiding om de reikwijdte van artikel 30.5 nader te beperken.
253	2	Vervolgvraag Nvl 1, vraag 59	Artikel 30.6 AWBIT 2023 - Inschrijver begrijpt dat Opdrachtgevers bij gewijzigde omstandigheden behoefte kunnen hebben aan een opzeggingsbevoegdheid. Bij telecomdienstverlening worden echter regelmatig implementatie-, migratie- en inrichtingkosten gemaakt die zijn verdisconteerd in de aangeboden tarieven en gedurende de contractduur worden terugverdiend. Kan Opdrachtgever bevestigen dat onder de in artikel 30.6 genoemde "in redelijkheid voor de toekomst aangegane verplichtingen" tevens wordt verstaan de nog niet terugverdiende, aantoonbaar voor deze opdracht gemaakte implementatie- en transitiekosten?	Ja, dit kan Opdrachtgever bevestigen.
254	2	Vervolgvraag Nvl 1, vraag 55	Artikel 43.3 AWBIT 2023 - Opdrachtgevers geven aan dat artikel 43 uitsluitend strekt tot het waarborgen van voldoende gebruiksrechten voor Opdrachtgever. Inschrijver merkt op dat bij de uitvoering van de dienstverlening gebruik kan worden gemaakt van standaardprogrammatuur van derden waarvoor de toepasselijke licentievoorwaarden de omvang van de gebruiks- en reproductierechten bepalen. Kan Opdrachtgever bevestigen dat artikel 43.3 uitsluitend toepassing vindt voor zover Opdrachtnemer bevoegd is de betreffende rechten te verstrekken en dat geen verplichting bestaat rechten te verlenen die de aan Opdrachtnemer verleende licenties overstijgen?	Ja, dit kan Opdrachtgever bevestigen.

255	2	Vervolgvrage nvl 1, vraag 51	Artikel 75.1 AWBIT 2023 - Ontbinding is naar haar aard een vergaande maatregel die in de praktijk veelal wordt ingezet wanneer herstel uitblijft of sprake is van een structurele tekortkoming. Kan Opdrachtgever bevestigen dat ontbinding op grond van artikel 75.1 uitsluitend aan de orde is indien een tekortkoming, gelet op aard, duur en impact, voortzetting van de overeenkomst redelijkerwijs niet langer rechtvaardigt?	Nee, dit kan Opdrachtgever niet bevestigen. Of sprake is van een situatie die ontbinding rechtvaardigt, zal worden beoordeeld binnen de kaders van Overeenkomst en de omstandigheden van het specifieke geval.
256	2	Vervolgvrage 47, Nvl 1	Inschrijver begrijpt dat Opdrachtgevers facturen bij voorkeur als e-factuur ontvangen. Inschrijver is momenteel bezig met de implementatie van e-facturatie via Peppol. Om een zorgvuldige en foutloze inrichting van het facturatieproces te waarborgen, kan een beperkte overgangperiode noodzakelijk zijn. Kan Opdrachtgever bevestigen dat gedurende een redelijke implementatie- en opstartfase na contracting facturen tijdelijk in PDF-formaat per e-mail mogen worden aangeleverd, mits deze voldoen aan de overeengekomen factuurvereisten en de overgang naar e-facturatie via Peppol zo spoedig mogelijk wordt gerealiseerd?	Zie bijgevoegde quicksheet voor de mogelijkheden.
257	2	Vervolgvrage vraag 44 Nvl 1	Inschrijver onderschrijft het belang van continuïteit van de dienstverlening. Tegelijkertijd kan een volledige en ononderbroken overdracht niet uitsluitend door Opdrachtnemer worden gerealiseerd, nu deze mede afhankelijk is van factoren buiten diens invloedssfeer. Kan Opdrachtgever bevestigen dat artikel 10.2 niet zo dient te worden uitgelegd dat Opdrachtnemer een resultaatsverplichting draagt voor de succesvolle voltooiing van de transitie als zodanig, maar uitsluitend voor de correcte uitvoering van de overeengekomen exitwerkzaamheden?	Ja. Artikel 10.2 is opgenomen om een zorgvuldige en ononderbroken overdracht van deze essentiële dienstverlening te waarborgen en bevat voor Opdrachtnemer een resultaatsverplichting ten aanzien van de exitverplichtingen. Indien een situatie niet aan Opdrachtnemer is te wijten en deze op grond van artikel 27 AWBIT 2023 kwalificeert als overmacht, kan Opdrachtnemer daarvoor niet verantwoordelijk worden gehouden.
258	2	Vervolgvrage vraag 43 Nvl 1	1.) Opdrachtgever geeft aan dat artikel 10.2 uitsluitend ziet op informatie die noodzakelijk is voor overdracht van de dienstverlening. Kan Opdrachtgever bevestigen dat artikel 10.2 nimmer verplicht tot overdracht of licentiëring van intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtnemer, waaronder begrepen generieke tooling, templates, software, scripts, methodieken, knowhow, broncode en overige herbruikbare bedrijfsmiddelen van Opdrachtnemer? 2.) Artikel 10.2 onder e verplicht Opdrachtnemer inhoudelijke en technische ondersteuning te bieden ten behoeve van de overdracht van de dienstverlening. Kan Opdrachtgever bevestigen dat aanvullende werkzaamheden die redelijkerwijs buiten de reguliere exitverplichtingen vallen, waaronder uitgebreide migratieondersteuning, projectmatige kennisoverdracht of ondersteuning aan een opvolgend dienstverlener, uitsluitend plaatsvinden op basis van nader overeen te komen werkzaamheden en tarieven?	1.) Op de Overeenkomst zijn de AWBIT 2023 van toepassing. Artikel 10 van de Overeenkomst vormt een aanvulling op de artikelen 30 en 32 van de AWBIT 2023. Voor intellectuele eigendomsrechten geldt het regime van artikel 8 van de AWBIT 2023. Artikel 10.2 ziet op de verplichting van Opdrachtnemer om bij beëindiging van de Overeenkomst medewerking te verlenen aan een zorgvuldige en ononderbroken overgang van de dienstverlening. 2.) In artikel 10.4 staat dat de uitvoering van de exit-clausule zoals bedoeld in dit artikel plaatsvindt onder de bestaande contractuele voorwaarden en tarieven, voor zover deze werkzaamheden redelijkerwijs voortvloeien uit de Overeenkomst en de AWBIT 2023. Werkzaamheden die bij de reguliere exitverplichtingen horen, worden niet op nader overeen te komen tarieven uitgevoerd. Migratieondersteuning of ondersteuning aan een opvolgend dienstverlener wat noodzakelijk is voor de exit, vallen onder de exitverplichtingen. Daar waar sprake is van werkzaamheden die redelijkerwijs buiten de reguliere exitverplichtingen vallen, zullen partijen in overleg treden over een passende vergoeding.
259	2	Vervolgvrage vraag 38 Nvl 1	Opdrachtgever geeft aan dat het doel van de 24-uurstermijn is om eigen verplichtingen onder de AVG tijdig te kunnen beoordelen. Kan Opdrachtgever bevestigen dat artikel 3.1 uitsluitend ziet op incidenten die redelijkerwijs kunnen kwalificeren als een inbreuk in verband met persoonsgegevens in de zin van artikel 4 lid 12 AVG en derhalve niet op overige beveiligingsincidenten zonder relatie tot persoonsgegevens?	Ja, dit kan Opdrachtgever bevestigen.

260	2	Vraag over Bijlage B	Bijlage B zegt op nr 7 “Koppeling Zaaksysteem”. Welk Zaaksysteem/-systemen is/zijn nu in gebruik bij de deelnemers?	Het zaaksysteem waar mee gewerkt wordt is 'Zaaksysteem.nl'.
261	2	Algemene Opmerking	Een belangrijk uitgangspunt van het aanbestedingsrecht is het waarborgen van een gelijk speelveld. Inschrijver voelt bij de huidige opzet van de uitvraag een disbalans. De zittende leverancier beschikt over specifieke (historische) data en hoeft bovendien geen rekening te houden met de kosten en operationele inzet voor nummerportering en een sim-wissel. Ook de Microsoft Teams Phone omgeving en bedienpost is voor de zittende partij al een bestaande situatie. Andere inschrijvers moeten deze kosten wél calculeren. Hoe waarborgt de Opdrachtgever dat alle inschrijvers een gelijkwaardige kans maken op de gunning van deze opdracht? Welke aanvullende concrete maatregelen worden genomen om de informatievoorsprong en het kostenvoordeel van de zittende leverancier te neutraliseren?	Opdrachtgever onderkent dat de huidige opdrachtnemer mogelijk een beperkt voordeel kan hebben bij specifieke implementatie activiteiten. Opdrachtgever heeft de aanbesteding echter zodanig ingericht dat alle inschrijvers over dezelfde informatie beschikken en op basis van dezelfde uitgangspunten een inschrijving kunnen indienen. Indien er toch sprake is van een beperkt voordeel voor de huidige opdrachtnemer dan is dit naar oordeel van opdrachtgever een gevolg van de huidige situatie die niet volledig kan worden weggenomen zonder de opdracht kunstmatig te wijzigen. Daarnaast acht opdrachtgever het voordeel niet zodanig dat sprake is van een verstoring van een eerlijke mededinging of noodzakelijkheid om kostenvoordeel verder te neutraliseren. Los van voorgaande verwacht opdrachtgever dat, gelet op de uitvraag, ook de huidige opdrachtnemer de nodige wijzigingen zal moeten uitvoeren om aan het programma van eisen te voldoen. Daarnaast is de Teams Phone omgeving reeds ingericht in de Microsoft tenant en kan derhalve worden overgenomen. Zie tevens het antwoord op vraag 240 voor wat betreft ondersteuning bij het doorvoeren van een simkaartwissel.
262	2	PvE - 59	Opdrachtgever heeft aantal en de omvang van het nummerblok(ken) niet gedefinieerd. Hoeveel nummerblokken heeft de Opdrachtgever en wat is de omvang van de nummerblokken (10/100/1000/....)? Klopt het dat alle bestaande nummerblokken mee moeten naar de nieuwe situatie?	Zie het antwoord op vraag 161 uit Nota van Inlichtingen 1.
263	2	PvE - 41	Opdrachtgever stelt dat: facturatie start na oplevering en ondertekening door Opdrachtgever van het Protocol van Oplevering voor de volledige opdracht, tenzij specifieke diensten en/of aansluitingen eerder zijn opgeleverd en door Opdrachtgever daadwerkelijk in gebruik zijn genomen (bijvoorbeeld na de Proof of Concept). In dit geval dient Opdrachtgever vooraf uitdrukkelijk toestemming te geven voor het opstarten van de facturering. Opdrachtnemer stelt dat het zeer gebruikelijk is om een facturatieschema te hanteren voor eenmalige kosten van 60% bij opdracht, 30% bij start werkzaamheden en 10% bij Protocol van oplevering. Opdrachtnemer vraagt hierbij uitdrukkelijk toestemming om dit facturatieschema te hanteren voor eenmalige projectkosten. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Niet akkoord.
264	2	PVE 19 t/m 21	Eis 19 t/m 21: ”Ten behoeve van gebruik bij gebruikersprofiel Cx (medewerker regulier + Teams) configureert Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever binnen het centrale telefonie platform ..” Klopt het dat Opdrachtgever al werkt met MS Teams Phone voor deze Gebruikersprofielen? Voor een juiste inschatting van de benodigde implementatiediensten voor deze eisen, kan Opdrachtgever aangeven welke Gebruikerprofielen en hoeveel van deze gebruikers per profiel aangepast moeten worden voor de nieuwe situatie?	Opdrachtgever werkt met MS Teams (o.b.v. licentie E5). Profiel C1 wordt op dit moment niet ingezet. De huidige call queues binnen profiel C zitten op profiel C2 en moeten deels gemigreerd worden naar een oplossing op basis van profiel C3 aangezien de functionaliteit van C2 niet als voldoende wordt ervaren. De overige call queues o.b.v. C2 zijn ingericht in de tenant van opdrachtgever en kunnen in principe 1 op 1 overgenomen worden. Een volledige specificatie zoals gevraagd is terug te vinden in bijlage A van het Programma van Eisen.

265	2	PvE – 21, 23 en bijlage B	Voor Gebruikersgroep C3 is het gezien de gestelde eisen nodig dat inschrijver een “separate aanvullende oplossing” aanbieden die aan eis 23 voldoet m.b.t. “volledig binnen Teams geïntegreerde applicatie zonder aparte inlogvereiste (inloggen middels SSO is hierbij verplicht).” De aan te bieden contactcenterapplicatie dient dus geïntegreerd te zijn met Microsoft Teams Phone. In het Programma van Eisen wordt echter niet expliciet benoemd of de aangeboden oplossing, dan wel de koppeling tussen de oplossing en Microsoft Teams, door Microsoft gecertificeerd moet zijn. Dat is voor Inschrijver relevant, omdat Microsoft op haar website een overzicht publiceert van gecertificeerde contactcenteroplossingen onder het kopje “Certified contact center solutions” *. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever daarom om verduidelijking op de volgende punten: a. Welke verwachting heeft Opdrachtgever ten aanzien van Microsoft-certificering van de aangeboden oplossing voor C3? b. Is Microsoft-certificering van de aangeboden oplossing voor C3 een vereiste? c. Indien dit een vereiste is, kan Opdrachtgever het Programma van Eisen hierop aanpassen, zodat voor alle inschrijvers duidelijk is waaraan de aangeboden oplossing moet voldoen? d. Dient de aangeboden oplossing, met het oog op een aantoonbaar juiste en toekomstbestendige werking van de koppeling met Microsoft Teams, op het moment van indienen van de inschrijving vermeld te staan onder “Certified contact center solutions” op de Microsoft-pagina* voor gecertificeerde contactcenteroplossingen? Kan Opdrachtgever dit bevestigen en, indien van toepassing, het Programma van Eisen hierop verduidelijken? *: https://learn.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-contact-center?tabs=connect#certified-contact-center-solutions	Medewerkers binnen profiel C3 ontvangen veel inkomende telefoontjes in relatie tot hun functie. Betreffende medewerkers werken echter niet op een receptie of callcenter. Derhalve verwacht Opdrachtgever voor profiel C3 niet op voorhand een contactcenter oplossing zoals in de vraag voorgesteld. Wel dienen een aantal additionele functionaliteiten te worden geleverd die niet via standaard Teams call queues (profiel C2) te realiseren zijn. De voorkeur van Opdrachtgever gaat voor dit profiel uit naar Teams Premium, indien hiermee aan de gevraagde functionaliteiten kan worden voldaan, maar dit is geen vereiste. a. Indien een contactcenter oplossing wordt geboden heeft specifieke Microsoft (Teams) certificering voor dit profiel een sterke voorkeur, maar is niet vereist. Wel dient de aangeboden oplossing aantoonbaar zonder problemen te werken met Microsoft Teams (mede te onderbouwen in de proof of concept) . b. Nee. Zie het antwoord bij a. c. Zie b. d. Zie b.
266	2	Tarievenblad (Bijlage 2) - Nvl - O1 - Regel 42 - Soevereiniteit	Het herziene tarievenblad v1.1 bevat regel 42 met een indicatieve kostenindicatie voor de soevereiniteitsoplossing. Kunt u bevestigen dat deze indicatieve kosten niet worden meegenomen in de TCO-berekening en niet meewegen in de gunningsvergelijking op prijs (K3)? Zoals aangegeven in vraag/ antwoord) O1 in de Nvl 1. Op dit moment rekent tarievenblad 1.1, regel 42 deze kosten nog steeds door in de TCO.	Opdrachtgever kan bevestigen dat de kostenindicatie voor de soevereiniteitsoplossing niet wordt meegenomen in de TCO. Voor zover opdrachtgever kan nagaan werkt tarievenblad 1.1 correct en wordt regel 42 niet meegenomen in het sub totaal (regel 43) en dus ook niet in de TCO berekening. De kosten voor de calamiteitschakeling en kostenindicatie voor de soevereiniteit oplossing hoeven ook niet als onderdeel van gunningscriterium K3 meegenomen te worden. Bij gunningscriterium K3 gaat het om aanvullende diensten naar aanleiding van de beantwoording van dit gunningscriterium.
267	2	Bijlage 9 Programma van EisenEis 50	In de Nvl 1 (ref. 9) is verduidelijkt dat de flat fee uitsluitend nationaal vast en mobiel verkeer omvat, en dat internationaal verkeer en servicenummers worden doorbelast. Kunt u een indicatie geven van de verwachte volumes voor internationaal verkeer en servicenummers, zodat inschrijvers een realistische beprijzing kunnen aanbieden?	Opdrachtgever heeft hier geen inzicht in, maar dit verkeer is zeer beperkt.
268	2	Bijlage 9 Programma van EisenEis 15	Opdrachtgever vraagt : Na indienststelling van het centrale telefonie platform onderhoudt Opdrachtnemer, gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst, het FO, waarbij doorgevoerde wijzigingen worden verwerkt. Vraag : Kan opdrachtgever aangeven wat voor soort wijzigingen, gedurende de looptijd, verwerkt moeten worden in het Functioneel Ontwerp ?	Opdrachtgever verwacht met name dat de verschillende gebruikersgroepen die gebruik maken van gebruikersprofielen B, C en D correct in het FO zijn/worden verwerkt. In de praktijk zullen na oplevering naar verwachting weinig wijzigingen optreden, maar indien een wijziging optreedt (bijv. een nieuwe gebruikersgroep, wijziging in een call flow of toevoegen specifieke functionaliteit die wordt ingezet) dient dit correct te worden verwerkt in het FO.

269	2	Bijlage 9 Programma van EisenEis 52	In het kader van de periodieke beoordeling van de organisatiebundel verzoeken wij opdrachtgever te bevestigen dat eventuele compensaties, verrekeningen of correcties mogen worden verwerkt via een reguliere creditregel of creditnota op de standaardfactuur. Is opdrachtgever akkoord dat dergelijke financiële correcties via de reguliere facturatiestroom worden afgehandeld en niet via afzonderlijke maatwerkfacturatie?	Akkoord. Hierbij merkt opdrachtgever wel op dat de eventuele afwijkingen wel voorafgaand aan de facturatie via een separate specificatie inzichtelijk worden gemaakt en worden afgestemd met de contractmanager bij opdrachtgever.
270	2	Bijlage 9 Programma van EisenEis 52	Is eis 52 wordt aangegeven dat de omvang van de organisatiebundel minimaal viermaal per jaar wordt getoetst. Gezien het feit dat de organisatiebundel kan worden aangepast op basis van het actuele verbruik, verzoeken wij opdrachtgever te bevestigen dat deze evaluatie ook maandelijks mag plaatsvinden, waarbij de organisatiebundel indien nodig maandelijks kan worden herijkt op basis van het verbruik van de voorgaande maand. Is opdrachtgever akkoord met een maandelijks evaluatie en eventuele maandelijks aanpassing van de organisatiebundel, zodat de omvang van de bundel permanent aansluit bij het actuele gebruik en langdurige afwijkingen tussen verbruik en bundelomvang worden voorkomen?	Akkoord. Hierbij merkt opdrachtgever op dat bij deze werkwijze de omvang ook maandelijks naar beneden bijgesteld kan worden (met een proportionele aanpassing van de kosten).
271	2	Bijlage 9 Programma van EisenBijlage D Eis 19	In eis 19 wordt gevraagd om een aansluiting, gebruiker of SIM-kaart te kunnen koppelen aan meerdere kostenplaatsen ten behoeve van de eigen administratie. Wij begrijpen de wens van opdrachtgever om kosten flexibel toe te rekenen binnen de organisatie. Wij constateren echter dat deze eis een specifieke administratieve inrichting van de beheeromgeving voorschrijft. In de markt zijn ook oplossingen beschikbaar waarbij een aansluiting aan één kostenplaats wordt gekoppeld en verdere verdeling naar meerdere kostenplaatsen plaatsvindt via rapportages, exports of de financiële administratie van opdrachtgever. Is opdrachtgever bereid deze eis functioneel te formuleren, zodat ook oplossingen worden geaccepteerd waarmee dezelfde administratieve doelstelling wordt bereikt, zonder dat een aansluiting rechtstreeks aan meerdere kostenplaatsen binnen de beheerportal gekoppeld hoeft te worden? Wij merken op dat handhaving van deze specifieke functionaliteit mogelijk leidt tot beperking van het aantal potentiële inschrijvers, terwijl het beoogde resultaat ook via alternatieve administratieve processen kan worden gerealiseerd.	Akkoord. Opdrachtgever verwacht wel van opdrachtnemer dat tijdens de implementatiefase afstemming en advisering plaatsvindt op welke wijze de kostenplaatsen het beste kunnen worden verwerkt, zodanig dat opdrachtgever alsnog de doelstelling kan bereiken.

272	2	Bijlage 9 Programma van Eisen Bijlage D Eis 12	In eis 12 wordt gevraagd om vanuit de beheeromgeving een vaste doorschakeling van een mobiel nummer naar een willekeurig ander nummer te kunnen configureren. Wij begrijpen de behoefte van opdrachtgever om flexibiliteit te hebben in de bereikbaarheid van gebruikers. Wij constateren echter dat deze eis een specifieke inrichting van de beheerfunctionaliteit voorschrijft, terwijl het achterliggende doel ook op andere wijze gerealiseerd kan worden. Is opdrachtgever bereid deze eis functioneel te formuleren, waarbij het kunnen realiseren van een vaste doorschakeling centraal staat en niet de wijze waarop deze wordt geconfigureerd of beheerd? Wij merken op dat handhaving van deze specifieke inrichting van de beheerportal mogelijk leidt tot beperking van het aantal potentiële inschrijvers, terwijl alternatieve oplossingen beschikbaar zijn die hetzelfde operationele doel bereiken.	Akkoord. Voor opdrachtgever is het van belang om vanuit functioneel perspectief een vaste doorschakeling te kunnen realiseren. De wijze waarop kan in overleg plaatsvinden.
273	2	Nvl1 - Inschrijvingsleidraad 2.4.1, pag 11, vraag 185	Aanbieder levert meerdere diensten die noodzakelijk zijn voor de gevraagde oplossing. Per dienst is er een portal beschikbaar waar de betreffende data in staat en rapporten gemaakt kunnen worden. Kan opdrachtgever bevestigen dat dit toereikend is	Opdrachtgever kan de impact van 'een portal per dienst' niet op voorhand bepalen. De uitvraag is in basis functioneel, echter is het voor opdrachtgever niet opportuun om vanuit meerdere portals data te moeten verzamelen om vervolgens een gewenste rapportage te kunnen samenstellen (dit is te arbeidsintensief). Opdrachtgever is wel akkoord om samen met opdrachtnemer te kijken naar de best werkbare oplossing om tot de gewenste rapportages te komen en hier een eenduidige werkwijze voor vast te leggen (deze werkwijze uit te werken door opdrachtnemer). De voorkeur is om hierbij zo eenvoudig mogelijk te werk te gaan, waarbij het voor de hand ligt om zo min mogelijk portals of applicaties in te zetten. Opdrachtgever dient akkoord te geven op de uiteindelijke oplossing.
274	2	Bijlage 9 Programma van Eisen Eis 28	Rapportages zijn rechtstreeks als bijlage via e-mail te versturen naar belanghebbenden. Kunt u toelichten wat hier wordt verstaand onder "rechtstreeks"?	Opdrachtgever beoogt hiermee dat een rapportage die is opgesteld eenvoudig gemaild kunnen worden naar een belanghebbende. De voorkeur is dat dit rechtstreeks met een druk op de knop via de rapportagemodule mogelijk is. Downloaden en vervolgens mailen is echter een aanvaardbaar alternatief. Zie ook het antwoord op vraag 273. De wijze van het versturen van rapportages kan in een uit te werken oplossing worden meegenomen.
275	2	Nvl 1 - AWBIT-2023 - Art. 8.2 - Vraag 230	Kunt u bevestigen dat overdracht van IE-rechten alleen aan de orde is voor specifiek voor opdrachtgever ontwikkelde maatwerkresultaten en niet voor bestaande componenten?	Ja. Opdrachtgevers wijzen erop dat artikel 8.1 AWBIT-2023 reeds onderscheid maakt tussen prestaties die specifiek voor Opdrachtgevers worden ontworpen of vervaardigd en prestaties waarvan de intellectuele eigendomsrechten reeds bij Opdrachtnemer of een derde berusten. De in artikel 8.2 AWBIT-2023 geregelde overdracht heeft uitsluitend betrekking op de in artikel 8.1 sub a bedoelde rechten. Voor bestaande componenten, standaardproducten, standaardsoftware of andere intellectuele eigendomsrechten die op grond van artikel 8.1 sub b bij Opdrachtnemer of een derde berusten, blijven deze rechten bij de rechthebbende rusten en verkrijgen Opdrachtgevers een toereikend gebruiksrecht
276	2	Nvl 1 - AWBIT-2023 - Art. 30.1 - Vraag 88	Kunt u bevestigen dat tussentijdse opzegging niet leidt tot verlies van reeds gemaakte implementatiekosten en dat deze kosten redelijk worden vergoed	Ja, dit kan Opdrachtgever bevestigen.

277	2	NvI 1 - AWBIT-2023 - Art. 8.3 - Vraag 81	Kunt u bevestigen dat de bewijslastregeling van artikel 8.3 niet geldt voor standaardproducten, derdepartijsoftware of reeds bestaande generieke componenten van opdrachtnemer?	Artikel 8.3 AWBIT-2023 dient te worden gelezen in samenhang met artikel 8.1 AWBIT-2023. Daarbij geldt dat artikel 8.1 reeds onderscheid maakt tussen prestaties waarop de intellectuele eigendomsrechten aan Opdrachtgevers toekomen en prestaties waarvan de intellectuele eigendomsrechten bij Opdrachtnemer of een derde berusten. Opdrachtgevers zien geen aanleiding om artikel 8.3 nader te beperken of aan te passen en handhaven deze bepaling ongewijzigd.
278	2	NvI 1 - AWBIT-2023 - Art. 23.1 - Vraag 70	Kunt u bevestigen dat toestemming voor onderaannemers niet onredelijk wordt onthouden en dat bestaande concern- en standaardleveranciers vooraf generiek kunnen worden goedgekeurd?	Opdrachtgevers bevestigen dat toestemming voor het inschakelen van onderaannemers niet zonder redelijke grond zal worden geweigerd, zoals reeds is aangegeven in het antwoord op vraag 70 van Nota van Inlichtingen 1. Opdrachtgevers achten het echter van belang om per voorgenomen inzet inzicht te hebben in de betrokken onderaannemers en hun rol bij de uitvoering van de opdracht. Om die reden worden concernmaatschappijen, standaardleveranciers of overige onderaannemers niet op voorhand generiek goedgekeurd. Verzoeken zullen steeds worden beoordeeld aan de hand van de omstandigheden van het concrete geval.
279	2	NvI 1 - AWBIT-2023 - Art. 26.3 - Vraag 67	Opdrachtgever geeft aan de aansprakelijkheidsregeling van de AWBIT 2023 ongewijzigd te willen handhaven. Inschrijver merkt op dat aansprakelijkheid voor gevolgschade in de telecom- en ICT-sector doorgaans wordt uitgesloten, omdat dergelijke schade veelal niet beheersbaar, niet goed calculeerbaar en beperkt verzekerbbaar is. Daarnaast bevat de aanbesteding reeds uitgebreide continuïteits- en calamiteitsvoorzieningen ter voorkoming van vervolgschade. Kan Opdrachtgever, mede in het licht van de proportionaliteitseisen van de Aanbestedingswet en de Gids Proportionaliteit, heroverwegen om indirecte- en gevolgschade uit te sluiten, dan wel nader motiveren waarom een dergelijke aansprakelijkheid voor deze opdracht noodzakelijk en proportioneel wordt geacht?	Zie het antwoord op vraag 247.
280	2	NvI 1 - AWBIT-2023 - Art. 26.3 - Vraag 66	Kunt u bevestigen dat indirecte schade en gevolgschade niet onbeperkt verhaalbaar zijn, maar vallen binnen de beperkingen van de toepasselijke aansprakelijkheidsregeling?	Zie het antwoord op vraag 247.
281	2	NvI 1 - AWBIT-2023 - Art. 26.3 - Vraag 65	Kunt u bevestigen dat schadeclaims binnen een redelijke termijn na bekendheid met de schade en oorzaak worden gemeld, zodat opdrachtnemer het risico kan onderzoeken en mitigeren?	Zie het antwoord op vraag 248.
282	2	NvI 1 - AWBIT-2023 - Art. 27.1 - Vraag 64	Kunt u bevestigen dat externe storingen buiten de macht van opdrachtnemer, zoals landelijke operatorstoringen of overheidsmaatregelen, als overmacht kunnen kwalificeren?	Zie het antwoord op vraag 249.
283	2	NvI 1 - AWBIT-2023 - Art. 27.1 - Vraag 63	Kunt u bevestigen dat tekortschieten van kritieke derden door overmacht wordt beoordeeld naar redelijkheid, mits opdrachtnemer passende mitigerende maatregelen treft?	Ja, dit kan Opdrachtgever bevestigen.
284	2	NvI 1 - AWBIT-2023 - Art. 30.6 - Vraag 59	Kunt u bevestigen dat tussentijdse opzegging onder artikel 30.6 gepaard gaat met vergoeding van reeds gemaakte en aantoonbaar onvermijdbare kosten?	Ja, dit kan Opdrachtgever bevestigen.

285	2	Nvl 1 - AWBIT-2023 - Art. 43.3 - Vraag 55	Kunt u bevestigen dat de gebruiksrechten op standaardsoftware en derdepartijsoftware beperkt zijn tot wat de betreffende licentievoorwaarden toestaan?	Ja, dit kan Opdrachtgever bevestigen.
286	2	Bijlage 9 Programma van Eisen, Nvl1 vraag 197	In bijlage B worden een aantal functionaliteiten als wens benoemd. Het voldoen aan een wens kan aanvullende kosten met zich meebrengen. Waar kunnen we deze aanvullende kosten benoemen? Of levert het voldoen aan een wens een voordeel op voor de Inschrijver die gekwantificeerd kan worden door extra punten of een fictieve korting op de inschrijfprijs?	Vanuit de gebruikersorganisatie zijn de betreffende wensen geïnventariseerd. Hier hoeft echter niet aan voldaan te worden bij de conformering aan het programma van eisen. Het voldoen levert ook geen voordeel op. Opdrachtgever en opdrachtnemer overleggen tijdens de implementatiefase of en op welke wijze een wens wordt ingevuld. Indien de gewenste functionaliteit standaard in de aangedragen oplossing beschikbaar is heeft dit uiteraard de voorkeur.
287	2	Bijlage 9 Programma van Eisen, Nvl1 vraag 198	Wordt aan eis 23 voldaan als een separate oplossing voor profiel D SSO ondersteunt?	Ja. De juiste werking van SSO dient in dit geval wel te worden aangetoond. Opdrachtgever heeft de voorkeur dat de separate oplossing ook rechtstreeks vanuit Teams kan worden opgestart. Dit is echter niet vereist.
288	2	Bijlage 4 Format referentieopdracht	In antwoord op de eerder gestelde vraag (101) geeft opdrachtgever aan dat de inschrijfsom en het gefactureerde bedrag noodzakelijk zijn om de omvang van de referentieopdracht te beoordelen. Inschrijver begrijpt deze behoefte, maar wijst erop dat exacte bedragen commercieel vertrouwelijk kunnen zijn en/of onder geheimhoudingsafspraken met de referentieopdrachtgever kunnen vallen. Is opdrachtgever akkoord dat inschrijver in plaats van exacte bedragen een prijsrange vermeldt waarbinnen de inschrijfsom en het gefactureerde bedrag vallen, zodat opdrachtgever de omvang van de referentieopdracht kan beoordelen zonder dat vertrouwelijke informatie exact openbaar wordt gemaakt? Indien ja, kan opdrachtgever aangeven welke prijsranges of bandbreedtes acceptabel zijn?	Ja, hiermee gaat Opdrachtgever akkoord. Inschrijver kan de volgende bandbreedtes aanhouden. A. tot € 500.000 B. € 500.000 tot € 1.000.000 C. € 1.000.000 tot € 2.000.000 D. meer dan € 2.000.000
289	2	Bijlage 4 Format referentieopdracht	In het format voor de referentie wordt bij punt 2 gevraagd om een DIG-kenmerk. Kan opdrachtgever bevestigen of hiermee het DIG-kenmerk van deze aanbesteding wordt bedoeld, of het DIG-kenmerk van de opgegeven referentieopdracht? Indien het DIG-kenmerk van de referentieopdracht wordt bedoeld en de betreffende referentie niet over een DIG-kenmerk beschikt, volstaat dan het vermelden van een ander relevant kenmerk, zoals een contractnummer, projectnummer of opdrachtnummer?	Het betreft inderdaad het DIG-nummer van deze aanbesteding; DIG-18628.

290	2	Inschrijvingsleidraad Telefonie def, Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 52	In uw antwoord op vraag 107 geeft u aan dat inschrijver het gebruik van de data-organisatiebundel actief tijdens de lopende maand monitort en tijdig signaleert wanneer overschrijding dreigt. Inschrijver merkt op dat monitoring van het totale verbruik van de data-organisatiebundel tijdens de lopende maand technisch niet mogelijk is. Dit totaalverbruik is pas na afloop van de maand beschikbaar. Gedurende de lopende maand is uitsluitend monitoring op individueel gebruikersniveau mogelijk. Inschrijver stelt daarom voor om het totale verbruik van de data-organisatiebundel maandelijks achteraf te monitoren en dit periodiek, bijvoorbeeld tijdens de kwartaaloverleggen, met opdrachtgever te bespreken. Indien nodig kan de organisatiebundel vervolgens voor de toekomst worden aangepast. Gaat opdrachtgever akkoord met deze werkwijze?	Akkoord. Ter nuancering van het eerdere antwoord doelt opdrachtgever met name op individuele excessen die mogelijk invloed hebben op overschrijding. Met een dergelijke signalering kan opdrachtgever dan 'ingrijpen' om overschrijding waar mogelijk te voorkomen.
291	2	Bijlage 6 AWBIT 2023	Artikel 5.4 AWBIT 2023 bepaalt dat Opdrachtgever steeds bevoegd is om naar aanleiding van op grond van artikel 5 verkregen informatie maatregelen voor te stellen, waaraan Inschrijver in redelijkheid uitvoering dient te geven. Opdrachtgever heeft in het kader van deze aanbesteding reeds bevestigd dat een geldig ISO 27001-certificaat, betrekking hebbend op de dienstverlening die onderwerp is van deze aanbesteding, volstaat om aan de informatiebeveiligingseisen te voldoen. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de op grond van artikel 5.4 voor te stellen maatregelen worden toegepast met inachtneming van de volgende uitgangspunten: (i) de maatregelen zijn redelijk en proportioneel en blijven binnen de scope van de overeengekomen eisen uit het Programma van Eisen (Bijlage C) en ISO 27001; (ii) toepassing vindt plaats indien concrete omstandigheden daartoe aanleiding geven, conform de systematiek van Artikel 5.2 AWBIT 2023; (iii) de keuze van de technische middelen, oplossingsrichting en architectuur waarmee een voorgestelde maatregel wordt geïmplementeerd, ligt bij Inschrijver, mits het beoogde doel van de maatregel aantoonbaar wordt bereikt; en (iv) doorvoering van de maatregel geschiedt via het reguliere wijzigings-/changeproces van Inschrijver? Inschrijver wijst er hierbij op dat het Programma van Eisen conform de rangorderegeling in de Overeenkomst (artikel 1.2/1.3) prevaleert boven de AWBIT 2023.	Nee, dit kan Opdrachtgever niet bevestigen. Artikel 5.4 AWBIT 2023 blijft onverkort van toepassing. Eventuele maatregelen die Opdrachtgever op grond van dit artikel voorstelt, worden beoordeeld binnen de kaders van de Overeenkomst en de omstandigheden van het specifieke geval. Van een tegenstrijdigheid tussen het Programma van Eisen en artikel 5.4 AWBIT 2023 is naar het oordeel van Opdrachtgever geen sprake.

292	2	Bijlage 9 Programma van Eisen	Bijlage C bepaalt dat Opdrachtgever het recht behoudt om auditlogs in te zien of te auditen, en vereist daarnaast een auditable autorisatieproces voor nummerporteringen, PUK-opvragingen en SIM-wissels. Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit inzage-/auditrecht wordt uitgeoefend met inachtneming van de volgende waarborgen: (i) een vooraf schriftelijk vastgelegde scope en doel van de audit, beperkt tot de logs en gegevens die betrekking hebben op de dienstverlening onder deze Overeenkomst; (ii) een redelijke aankondigingstermijn en een vooraf overeengekomen tijdvenster voor uitvoering; (iii) geheimhouding (NDA) en naleving van de beveiligingsvoorschriften van Inschrijver door de auditerende partij; (iv) uitvoering met minimale verstoring van de bedrijfsvoering van Inschrijver, waarbij inzage read-only plaatsvindt en onder toezicht van Inschrijver; (v) uitsluiting van toegang tot omgevingen of gegevens van andere klanten van Inschrijver; (vi) uitoefening van dit recht, conform de systematiek van Artikel 5.2 AWBIT 2023, indien concrete omstandigheden daartoe aanleiding geven, met een maximum van éénmaal per jaar tenzij een dergelijke concrete aanleiding zich voordoet; en (vii) eventuele tijdens de audit gemaakte kopieën of exports van logs of gegevens na afronding van de audit en rapportage van de bevindingen aantoonbaar worden vernietigd? Inschrijver verzoekt dit te bevestigen voor zowel de auditlogs als bedoeld onder 'Logging & Retentie' als voor de logs die voortvloeien uit de auditable autorisatie bij nummerporteringen, PUK-opvragingen en SIM-wissels.	Opdrachtgever kan dit bevestigen. Opdrachtgever merkt hierbij op dat het van belang is dat het auditrecht behouden blijft en dat dit recht niet feitelijk onmogelijk wordt gemaakt door aanvullende voorwaarden.
293	2	Bijlage 9 Programma van Eisen	Bijlage C bevat naast de eis dat Inschrijver periodiek (minimaal jaarlijks) eigen pen-tests en kwetsbaarheidsscans uitvoert en de samenvatting van resultaten met Opdrachtgever deelt, een aanvullende bepaling waarin Opdrachtgever (of een door haar ingeschakelde derde) zelf pentests kan uitvoeren op de infrastructuur van Inschrijver. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de eigen pentestverplichting van Inschrijver, bestaande uit het jaarlijks uitvoeren van pentests en kwetsbaarheidsscans en het delen van een samenvatting van de resultaten, conform de huidige formulering in Bijlage C, toereikend is om de doelstelling van kwetsbaarheidsbeheer te borgen, en dat de aanvullende bepaling waarin Opdrachtgever zelf pentests laat uitvoeren daarmee kan vervallen ter voorkoming van overlappende verplichtingen? * *Indien Opdrachtgever deze bevoegdheid desondanks wenst te behouden, verzoekt Inschrijver te bevestigen dat: (i) dit uitsluitend plaatsvindt na voorafgaande onderlinge afstemming over moment, scope én de in te zetten tools/methodiek; (ii) de scope strikt beperkt blijft tot de dienstverlening die onderwerp is van deze Overeenkomst, zonder toegang tot overige klant- of platformomgevingen en -gegevens van Inschrijver; (iii) de beveiligings- en geheimhoudingsvereisten van Inschrijver in acht worden genomen, waaronder begrepen dat eventuele mitigerende maatregelen naar aanleiding van bevindingen via het reguliere wijzigings-/changeproces van Inschrijver worden doorgevoerd; (iv) waar mogelijk gebruik wordt gemaakt van een test- of acceptatieomgeving in plaats van de productieomgeving; (v) geen destructieve testmethoden worden toegepast; en (vi) deze bevoegdheid, conform de systematiek van Artikel 5.2 AWBIT 2023, wordt uitgeoefend indien concrete omstandigheden daartoe aanleiding geven, met een maximum van éénmaal per jaar tenzij een dergelijke concrete aanleiding zich voordoet.	Niet akkoord. Opdrachtgever ziet het jaarlijks zelf pentests en kwetsbaarheidsscans uitvoeren door opdrachtnemer een goede basis. Echter vervangt dit niet het recht van opdrachtgever om in bijzondere situaties zelf onderzoek te (laten) uitvoeren. Opdrachtgever denkt bij bijzondere situaties met name aan beveiligingsincidenten, ernstige kwetsbaarheden of gegronde twijfels over de effectiviteit van maatregelen. In dit kader is opdrachtgever wel akkoord om invulling te geven aan de gestelde randvoorwaarden rondom scope, planning, afstemming en het voorkomen van verstoring van dienstverlening.

294	2	Bijlage 9 Programma van Eisen	In Bijlage C wordt gevraagd om automatische blokkade na een instelbaar aantal foutieve inlogpogingen, dan wel een oplopende wachtperiode, met als doel bescherming tegen brute-force-aanvallen op de toegang. Kan Opdrachtgever akkoord gaan met een vaste, organisatiebrede invulling waarbij het account na 3 foutieve inlogpogingen automatisch 15 minuten wordt geblokkeerd, in plaats van een instelbare drempel? Deze vaste drempel biedt afdoende bescherming tegen brute-force-aanvallen. Aanvullend zijn op de portal twee-factor- en multi-factor-authenticatie beschikbaar als extra beveiligingslaag tegen credential-gebaseerde aanvallen en social engineering.	Akkoord.
295	2	Bijlage 9 Programma van Eisen	In Bijlage C stelt een van de eisen een "instelbaar en afdwingbaar wachtwoordbeleid, ten minste wachtwoordlengte (minimaal 12 tekens) en afdwingen van cijfers, hoofdletters, kleine letters en overige tekens". Diezelfde bijlage vermeldt dat toegang door middel van twee-factor authenticatie mogelijk is. Actuele beveiligingsrichtlijnen (o.a. NIST SP 800-63B en BIO 2) leggen inmiddels minder nadruk op wachtwoordlengte als zelfstandige controle en meer op gelaagde authenticatie: een combinatie van een afgedwongen wachtwoordbeleid én verplichte multi-factor authenticatie biedt daarmee een gelijkwaardig of hoger beveiligingsniveau dan een langer wachtwoord zonder verplichte MFA. Kan Opdrachtgever bevestigen dat aan deze eis wordt voldaan indien sprake is van een vast, organisatiebreed afgedwongen wachtwoordbeleid van minimaal 8 tekens in combinatie met beschikbare MFA op de self service portal?	Akkoord. Opdrachtgever zal intern aan medewerkers aangeven dat een wachtwoord uit meerdere tekens dient te bestaan. De portal/applicatie hoeft dit echter niet af te dwingen (wel minimaal 8). Overigens ziet opdrachtgever MFA als aanvullende beveiligingsmaatregel en niet als vervanging van gestelde wachtwoord eisen.
296	2	Bijlage 9 Programma van Eisen, Nvl1 vraag 197	Is alleen het melden van de verwachte wachttijd voldoende?	Het alleen melden van de verwachte wachttijd is voldoende. Opdrachtgever heeft wel een voorkeur dat ook de positie in de wachtrij kan worden gemeld. Eén van beiden is echter voldoende om aan de eis te conformeren.
297	2	Bijlage 9 Programma van Eisen, Nvl1 vraag 197	Wat wordt functioneel verwacht van de koppeling met Topdesk?	In de bedienpost applicatie is een eenvoudige Topdesk koppeling beschikbaar. Functioneel o.a. het herkennen van de beller en de bijbehorende Topdesk kaart die als separaat scherm automatisch wordt geopend. Vorige actie bij voorkeur in de bedienpostapplicatie zelf, waarbij de kaart in de bedienpost kan worden geraadpleegd en eventueel een nieuwe registratie kan worden ingevoegd. Hierbij is werken vanuit 1 applicatie mogelijk.
298	2	Nvl 1, vraag/antwoord 151	Kan Opdrachtgever nog aangeven wie de huidige implementatie/servicepartij van Opdrachtgever is voor de bestaande MS Teams Phone omgeving?	Dat is Vodafone.
299	2	Nvl 1, vraag/antwoord 189	“ 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.” Kan opdrachtgever aangeven waar de kosten opgenomen moeten worden in het Tarievenblad? Graag hiervoor een regel opnemen in het Tarievenbled met de juiste eenheidsprijs.	Het betreft € 7,40, exclusief BTW per licentie/gebruiker. Dit bedrag is in het tarievenblad reeds opgenomen bij regel 25.

300	2	Nvl 1, vraag/antwoord 139	“.. Het aantal van 35 betreft het aantal deelnemers aan 5 groepen met gebruikersprofiel C2 voor beide Hoogheemraadschappen tezamen ..” Bijlage 2 Tarievenblad 1.1 op regels 27 t/m 29 geeft aan totaal 24+2 = 26 belgroepen. Klopt het dat dit belgroepen zijn met MS Teams Phone Call Queues eventueel aangevuld met een Auto Attendant?	Het aantal van 35 gebruikers (5 belgroepen) betreft gebruikersprofiel C2. Deze zijn reeds geconfigureerd in de Teams tenant van opdrachtgever en maken gebruik van de beschikbare E5 licentie. Hier hoeven geen wijzigingen in aangebracht te worden en deze zijn derhalve niet opgenomen in het tarievenblad. Tarievenblad regel 27 t/m 29 betreft 29 belgroepen. Profiel B betreft 24 begroepen die op dit moment geen gebruik maken van een Teams call queue. Profiel C3 betreft belgroepen die op dit moment wel gebruik maken van een Teams call queue maar waarvoor de functionaliteit niet afdoende is (C2 wijzigt naar C3). Profiel D betreft 3 belgroepen die gebruik maken van een Teams call queue. De recepties maken gebruik van een attendant/bedienpost. Het KCT valt nu nog onder C2, maar dient ook een attendant/bedienpost applicatie te krijgen (C2 wijzigt naar D).
301	2	Nvl 1, vraag/antwoord 140	Vraag 140 is deels beantwoord. Kan Opdrachtgever nog aangeven: -Wat verstaat Opdrachtgever in dit kader onder een FO?	FO is het functioneel ontwerp waarin met name de functionele inrichting van de gebruikersprofielen is vastgelegd. Hierbij valt te denken aan de call-flow en de functionaliteit die wordt ingezet. Zie ook het antwoord op vraag 268.
302	2	Nvl 1, vraag/antwoord 18.	Nvl 18: “Het totaal voor profiel D bedraagt 23 medewerkers (zowel HHR als HHSK)” Bijlage 2 Tarievenblad 1.1: Profiel D - Medewerker regulier + Teams belgroep receptie/KCT (aanvullende applicatie)27 x Bijlage 9 Programma van Eisen 1.1 pag. “ Receptie HHRD23 Receptie HHSKD KCT HHRD4 “ Klopt het dat totaal 27 x named gebruikers voor Profiel D juist is? Klopt het dat dit aantal het totaal aantal agenten + supervisors zijn?	Het aantal van 27 gebruikers is correct. Dit is inclusief supervisors. Eventueel worden in een later stadium nog een of meerdere supervisors toegevoegd. Hier hoeft op dit moment t.b.v. het tarievenblad nog geen rekening mee gehouden te worden.
303	2	PvE Eis 4	6.PvE Eis 4Inschrijver heeft meerdere setups voor de gevraagde koppeling PSTN (belverkeer) naar de MS Teams Phone cloud w.o. setups voor gehoste Direct Routing. Het voor deze aanvraag beoogde gehoste Direct Routing platform is volledig redundant (active-active) opgebouwd in het Nederlandse datacenter van Inschrijver. De verbindingen naar PSTN voor het belverkeer komen daarnaast in de beoogde setup fysiek redundant binnen via afzonderlijk volledig geografisch geschieden fysieke paden. De totale ketenbeschikbaarheid hiervan is aantoonbaar ruim boven de gevraagde 99,95%. Klopt het dat deze beoogde kostenefficiënte setup voldoende is in het kader van het gestelde in Eis 4?	Voor eis 4 gelden de in de eis geformuleerde kenmerken waarbij de gevraagde beschikbaarheid van 99,95% essentieel is. Zoals gegadigde de vraag heeft geformuleerd lijkt de beschreven setup aan de kenmerken van eis 4 te voldoen. Indien inschrijver zich op basis van hetgeen deze beschrijft aan eis 4 conformeert is dit voor opdrachtgever derhalve voldoende.