

Mededeling Opdrachtgever – aangepaste planning

Opdrachtgever heeft de planning van deze aanbesteding aangepast. De uiterste datum voor het indienen van vragen voor de 2e Nota van Inlichtingen is verschoven naar 30-10-2026, 12.00 uur, de 2e Nota van Inlichtingen wordt verstuurd op 05-11-2026 en de sluitingsdatum voor het indienen van Inschrijvingen is verschoven naar **19-11-2026, 12.00 uur**. Zie voor de volledige wijziging het antwoord op vraag 2. De herziene planning wordt verwerkt in de aangepaste Aanbestedingsleidraad, die na publicatie van deze Nota van Inlichtingen beschikbaar wordt gesteld.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Aanbestedingsleidraad Par. 1.1 en 2.1	Kunt u bevestigen dat voor WMD, WBGR en WLN afzonderlijke groepsbundels, administraties, facturen en rapportages worden ingericht en dat datategoed niet tussen de drie organisaties wordt gedeeld?	Ja. WMD, WBGR en WLN sluiten ieder een afzonderlijke overeenkomst en beschikken ieder over een eigen administratie, rapportage, facturatie en groepsbundel. Datategoed wordt niet gedeeld tussen de drie organisaties.
2	Aanbestedingsleidraad Par. 1.5	Gezien de nog uit te voeren metingen, benodigde technische onderzoeken en mogelijk aanvullende vragen, verzoeken wij u de termijn van de tweede Nota van Inlichtingen en de uiterste inschrijfdatum te verruimen. Hierdoor behouden inschrijvers voldoende gelegenheid om eventuele uit de verstrekte informatie voortvloeiende vragen te verwerken en een zorgvuldige en vergelijkbare inschrijving op te stellen.	Ja. Opdrachtgever verruimt de termijnen. De planning in paragraaf 1.5 van de Aanbestedingsleidraad wijzigt als volgt: - Schouw locaties Nietap, Garmerwolde en Beilen: 23-10-2026 (nieuw) - Uiterste datum voor indienen vragen/opmerkingen (2e Nota van Inlichtingen): 30-10-2026, 12.00 uur (was 22-10-2026) - Versturen 2e Nota van Inlichtingen: 05-11-2026 (was 29-10-2026) - Sluitingsdatum en -tijd indienen Inschrijvingen via TenderNed: 19-11-2026, 12.00 uur (was 12-11-2026) De overige data blijven ongewijzigd. De herziene planning wordt verwerkt in de aangepaste Aanbestedingsleidraad, die na publicatie van deze Nota van Inlichtingen beschikbaar wordt gesteld. De sluitingsdatum wordt ook in TenderNed aangepast. Conform paragraaf 4.3 van de Aanbestedingsleidraad is de in TenderNed genoemde termijn bindend.
3	Aanbestedingsleidraad Par. 2.2	Wilt u de huidige Mitel MiVoice Business-versie, topologie, licenties, interfaces, SBC's, specificaties van de 2 MB-link en aantallen geïntegreerde mobiele gebruikers verstrekken, inclusief actueel technisch ontwerp?	Nadere technische informatie over de huidige Mitel-omgeving (On premise), voor zover noodzakelijk voor de implementatie, wordt na gunning beschikbaar gesteld aan de winnende inschrijver.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
4	Aanbestedingsleidraad Par. 2.2	Kunt u toelichten waarom de koppeling met de bestaande Mitel MiVoice Business-omgeving via een 2 MB-link onlosmakelijk onderdeel is van de opdracht voor mobiele telefonie, terwijl vaste telefonie buiten scope valt? Bent u bereid deze koppeling als afzonderlijk of optioneel onderdeel uit te vragen, dan wel toe te staan dat Inschrijver hiervoor een gespecialiseerde derde inzet, zodat marktpartijen zonder eigen vaste-telefoniedienst niet op voorhand worden uitgesloten en een gelijk speelveld wordt geborgd?	De gevraagde koppeling met de bestaande Mitel MiVoice Business-omgeving maakt onderdeel uit van de scope van deze aanbesteding, aangezien deze essentieel is voor de door Opdrachtgever gewenste inrichting en werking van het verkort bellen met de huidige mobiele nummers naar de vaste nummerreeksen van WBGR. Dit wordt onder andere gebruikt voor het veilig openen van slagbomen en het verkort kunnen bellen naar ringgroepen. In de huidige situatie wordt binnen de provideromgeving gebruikgemaakt van zogenaamde Closed User Group (CUG). De door de provider uitgegeven nummers staan bij aanmaken in deze groep en kunnen vanuit deze groep een verkort intern nummer bellen. De nieuwe oplossing dient deze functionaliteit te ondersteunen door middel van een koppeling met de bestaande Mitel-omgeving. Indien inschrijver op een andere manier kan voldoen aan bovenstaande functionaliteiten is de 2 MB-link niet onlosmakelijk onderdeel van de opdracht.
5	Aanbestedingsleidraad Par. 2.2	2.2 Scope van de opdracht en PvE eis 8 - Kunt u bevestigen dat de realisatie van de functionaliteiten doorverbinden, groepsoproepen en wachtrijen binnen de Mitel MiVoice Business-omgeving onderdeel uitmaakt van de opdracht en daarmee dient te worden opgenomen in de inschrijfsom?	De bestaande inrichting van de Mitel MiVoice Business-omgeving maakt geen onderdeel uit van de opdracht.
6	Aanbestedingsleidraad Par. 2.2	M2M simkaarten, regel 36 - Kosten voor M2M simkaarten gaat per simkaart en niet per entiteit. Kan opdrachtgever hiervoor dezelfde formule hanteren als dat ze voor de databundel voor de groepsbundel hanteert?	Ja. Voor M2M-simkaarten vult Inschrijver één vast maandtarief per simkaart in. Voor de TCO wordt dit tarief vermenigvuldigd met het aantal M2M-simkaarten van de betreffende organisatie, zoals opgenomen in paragraaf 2.3.2 van de Aanbestedingsleidraad (WMD 47 en WBGR 7). M2M-simkaarten maken geen onderdeel uit van de groepsbundel. Het Prijzenblad wordt hierop aangepast, zodat per organisatie een tarief kan worden aangeboden.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
7	Aanbestedingsleidraad Par. 2.2	2.2 - In de aanbestedingsleiddraad wordt aangegeven dat vaste telefonie buiten scope valt, met uitzondering van de koppeling met mobiele telefonie via de bestaande 2 MB-link. Kunt u bevestigen dat de bestaande 2MB link behouden blijft als onderdeel van de huidige infrastructuur?	De gevraagde koppeling met de bestaande Mitel MiVoice Business-omgeving maakt onderdeel uit van de scope van deze aanbesteding, aangezien deze essentieel is voor de door Opdrachtgever gewenste inrichting en werking van het verkort bellen met de huidige mobiele nummers naar de vaste nummerreeksen van WBGR. Dit wordt onder andere gebruikt voor het veilig openen van slagbomen en het verkort kunnen bellen naar ringgroepen. In de huidige situatie wordt binnen de provideromgeving gebruikgemaakt van een zogenaamde Closed User Group (CUG). De door de provider uitgegeven nummers staan bij aanmaken in deze groep en kunnen vanuit deze groep een verkort intern nummer bellen. De nieuwe oplossing dient deze functionaliteit te ondersteunen door middel van een koppeling met de bestaande Mitel-omgeving. Indien inschrijver op een andere manier kan voldoen aan bovenstaande functionaliteiten is de 2 MB-link niet onlosmakelijk onderdeel van de opdracht.
8	Aanbestedingsleidraad Par. 2.3.1	Par.2.3.1- Kan Opdrachtgever bevestigen dat iedere overeenkomst volledig zelfstandig wordt uitgevoerd en beoordeeld en dat rechten en verplichtingen onder één overeenkomst geen automatische werking hebben richting de andere opdrachtgevers?	Ja. Iedere Overeenkomst wordt zelfstandig uitgevoerd, beheerd en geëvalueerd door de betreffende Opdrachtgever. Rechten en verplichtingen uit de ene Overeenkomst werken niet automatisch door in de Overeenkomsten met de andere Opdrachtgevers.
9	Aanbestedingsleidraad Par. 6.2.3 - G2.1	Opdrachtgever maakt momenteel gebruik van de dienstverlening van een bestaande leverancier. In paragraaf G2.1 wordt het gebruikersportaal beoordeeld op aspecten als gebruiksvriendelijkheid, vindbaarheid van functionaliteiten en benodigde handelingen. Kunt u toelichten hoe wordt geborgd dat eventuele bekendheid van beoordelaars met het portaal van de huidige leverancier geen invloed heeft op de beoordeling en dat een gelijk speelveld voor alle inschrijvers wordt gewaarborgd?	Alle inschrijvers worden beoordeeld op dezelfde zes onderdelen met dezelfde beoordelingstabel (paragraaf 6.2.3). De beoordelaars beoordelen uitsluitend het aangeboden portaal in de testomgeving. Ervaringen met het huidige portaal worden niet meegewogen. Iedere beoordelaar beoordeelt eerst individueel, waarna de score in consensus wordt vastgesteld, dit wordt begeleid door een onafhankelijke inkoopadviseur zodat het gelijke speelveld wordt geborgd.
10	Aanbestedingsleidraad Par. 6.2.3 - G2.1	Bij G2.1 leidt een beoordeling "onvoldoende" op één afzonderlijk portalonderdeel direct tot uitsluiting. De beoordeling bevat echter kwalitatieve en deels subjectieve elementen. Wilt u de uitsluiting laten vervallen en voor "onvoldoende" nul punten toekennen? Indien u de uitsluitingssanctie handhaaft, verzoeken wij u per onderdeel objectieve minimumnormen en een reproduceerbaar testscript te publiceren.	Nee. De uitsluiting bij 'onvoldoende' blijft gehandhaafd, omdat een werkend en gebruiksvriendelijk portaal essentieel is voor Opdrachtgevers. Opdrachtgever verduidelijkt dat 'onvoldoende' alleen wordt gegeven als een onderdeel niet of nauwelijks werkt of niet kan worden uitgevoerd.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
11	Aanbestedingsleidraad Par. 6.2.3 - G2.1	In de aanbestedingsstukken is opgenomen dat het gebruikersportaal in het kader van gunningscriterium G2.1 wordt beoordeeld. Wij zien echter geen uitgewerkt afzonderlijk testmoment in de planning terugkomen. Kunt u aangeven op welk moment in de aanbestedingsprocedure de test van de portaalfunctionaliteit plaatsvindt en welke ondersteuning van de inschrijver wordt verwacht?	Inschrijver levert bij de Inschrijving toegang tot een testomgeving met fictieve gegevens (URL en inloggegevens voor vijf beoordelaars). De beoordelaars testen zelfstandig in de beoordelingsperiode na de sluitingsdatum; een demo of ondersteuning is niet nodig. De testomgeving blijft beschikbaar tot de gunningsbeslissing. Kunnen onderdelen 4 en 5 niet in de testomgeving worden getoond, dan voegt Inschrijver een visualisatie bij.
12	Aanbestedingsleidraad Par. 6.2.3 - G2.1	Opdrachtgever is reeds klant van inschrijver en werkt momenteel al met het gevraagde gebruikersportaal. Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij, in plaats van toegang tot een afzonderlijke testomgeving, gebruik kan maken van de bestaande inloggegevens en het huidige gebruikersportaal voor de beoordeling van de genoemde functionaliteiten?	Nee. Bij G2.1 testen de beoordelaars zelfstandig handelingen zoals het opvoeren en stopzetten van nummers en het instellen van nummerblokkades (paragraaf 6.2.3 van de Aanbestedingsleidraad). Daarnaast moeten alle Inschrijvers onder dezelfde omstandigheden worden beoordeeld. Iedere Inschrijver verstrekt daarom toegang tot een testomgeving van het aangeboden gebruikersportaal.
13	Aanbestedingsleidraad Par. 6.2.3 - G2.2	G2.2: Beschikbaarheid, kwaliteit en functionaliteit - Voor de uitwerkingen van G2.2 en G2.3 zijn vormvereisten opgenomen. Voor het Plan van Aanpak kunnen wij geen maximale omvang terugvinden. Kunt u aangeven of voor het Plan van Aanpak een maximum aantal pagina's van toepassing is?	Opdrachtgever vraagt geen plan van aanpak uit.
14	Aanbestedingsleidraad Par. 6.2.3 - G2.2	G.2.2. - Gelet op de omvang van de gevraagde uitwerking bij G2.2 verzoeken wij u het maximum te verruimen van twee naar minimaal zes A4-pagina's, exclusief planning. Binnen twee pagina's kunnen de drie omvangrijke onderdelen niet volledig, concreet en toetsbaar worden uitgewerkt, terwijl onvolledigheid tot aanzienlijk puntenverlies of uitsluiting kan leiden.	Opdrachtgever stemt gedeeltelijk in. Een verruiming naar zes A4-pagina's acht Opdrachtgever niet wenselijk, omdat de inschrijvingen dan minder bondig en onderling minder goed vergelijkbaar worden. Opdrachtgever verruimt de maximale omvang voor de uitwerking van G2.2 wel van twee naar vier A4-pagina's. De planning mag als aparte bijlage worden toegevoegd en telt niet mee voor deze vier pagina's. De Aanbestedingsleidraad wordt hierop aangepast.
15	Aanbestedingsleidraad Par. 6.2.3 - G2.2	In paragraaf G.2.2 is opgenomen dat de uitwerking maximaal twee A4-pagina's mag beslaan. Gezien de omvang en het detailniveau van de gevraagde onderwerpen acht Inschrijver deze ruimte onvoldoende om alle onderdelen volledig, concreet en toetsbaar te beantwoorden.	Opdrachtgever stemt gedeeltelijk in. Een verruiming naar zes A4-pagina's acht Opdrachtgever niet wenselijk, omdat de inschrijvingen dan minder bondig en onderling minder goed vergelijkbaar worden. Opdrachtgever verruimt de maximale omvang voor de uitwerking van G2.2 wel van twee naar vier A4-pagina's. De planning mag als aparte bijlage worden toegevoegd en telt niet mee voor deze vier pagina's. De Aanbestedingsleidraad wordt hierop aangepast.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
16	Aanbestedingsleidraad Par. 6.2.3 - G2.2.1	In de aanbestedingsstukken wordt regelmatig verwezen naar betrouwbare en voldoende indoor- en outdoordekking. Kunt u nader toelichten welke objectieve criteria Opdrachtgever hanteert om vast te stellen of sprake is van voldoende dekking? Tevens verzoeken wij u aan te geven welke meetmethode, acceptatiecriteria en prestatienormen worden gehanteerd bij de beoordeling van de gerealiseerde dekking.	Onder voldoende dekking verstaat Opdrachtgever een situatie waarin gebruikers op de relevante locaties mobiel kunnen bellen, sms'en en dataverbindingen kunnen gebruiken overeenkomstig de overeengekomen dienstverlening. Opdrachtgever hanteert geen afzonderlijke vooraf vastgestelde meetnormen of drempelwaarden.
17	Aanbestedingsleidraad Par. 6.2.3 - G2.2.2	Bij G2.2 is een planning als bijlage verplicht, terwijl bijlagen geen nieuwe of aanvullende informatie mogen bevatten die de beoordeling beïnvloedt. Wilt u bevestigen dat de planning volledig wordt meegewogen en daarin mijlpalen, activiteiten, afhankelijkheden, verantwoordelijkheden en doorlooptijden mogen worden opgenomen, zonder dat deze informatie volledig in de hoofdtekst hoeft te worden herhaald?	Ja, dat klopt. In de tekst dient wel een verwijzing te worden gemaakt naar de planning in de bijlage.
18	Aanbestedingsleidraad Par. 6.2.3 - G2.2.2	Opdrachtgever is reeds klant van Inschrijver en maakt momenteel gebruik van de dienstverlening van Inschrijver. Inschrijver begrijpt dat in de inschrijving een beschrijving van de implementatie/migratie naar de aangeboden dienstverlening wordt gevraagd, terwijl de definitieve uitwerking van het migratieplan uitsluitend van de winnende Inschrijver wordt verwacht. Kan Opdrachtgever bevestigen dat Inschrijver de gevraagde aanpak mag beschrijven vanuit de bestaande situatie van Opdrachtgever? Of verwacht Opdrachtgever dat iedere Inschrijver de implementatieaanpak beschrijft alsof sprake is van een nieuwe klant en een volledige nieuwe implementatie?	Nee. Opdrachtgever verwacht dat iedere inschrijver de implementatie- en migratieaanpak beschrijft alsof sprake is van een nieuwe klant en een volledig nieuwe implementatie. Zo worden alle inschrijvingen op dezelfde basis beoordeeld. De beoordeling richt zich op de kwaliteit, beheersbaarheid en uitvoerbaarheid van de voorgestelde aanpak binnen de context van deze aanbesteding.
19	Aanbestedingsleidraad Par. 6.2.3 - G2.2.3	Voor G2.2.3 Samenwerking, innovatie en toekomstvastheid zijn geen nadere beoordelingsaspecten of concrete beoordelingscriteria opgenomen. Kunt u nader toelichten welke kenmerken, onderwerpen en aspecten Opdrachtgever betreft bij de beoordeling van dit onderdeel en hoe onderscheid wordt gemaakt tussen de kwalificaties voldoende, goed en uitmuntend?	Opdrachtgever beoordeelt bij G2.2.3 de mate waarin inschrijver zich gedurende de looptijd opstelt als proactieve samenwerkingspartner en relevante ontwikkelingen en innovaties vertaalt naar concrete verbeteringen voor Opdrachtgevers. Daarbij wordt gekeken naar de concreetheid, toepasbaarheid en onderbouwing van de beschreven aanpak.
20	Aanbestedingsleidraad Par. 6.2.3 - G2.3	In het overzicht van gunningscriterium G2.3 Veiligheid en continuïteit bedraagt de maximale score 150 punten. In de afzonderlijke beoordelingstabellen voor G2.3.1, G2.3.2 en G2.3.3 wordt een maximale score van 115 punten genoemd. Kunt u toelichten welke puntenschaal leidend is en hoe de scores uit de drie beoordelingstabellen worden gewogen of omgerekend naar de maximale score van 150 punten voor G2.3?	Dank voor uw oplettendheid. In de nieuwe versie van de Aanbestedingsleidraad is dit aangepast, zodat de maximale puntentelling van alle subonderdelen bij G2.3 op het juiste puntenaantal uitkomt.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
21	Aanbestedingsleidraad Par. 6.2.3 - G2.3	In paragraaf G.2.3 is opgenomen dat de uitwerking maximaal drie A4-pagina's mag beslaan. Gezien de omvang, complexiteit en het gewenste detailniveau van de gevraagde onderwerpen acht Inschrijver deze ruimte onvoldoende om alle onderdelen volledig, concreet en toetsbaar te beantwoorden. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de maximale omvang voor de uitwerking van G.2.3 wordt verruimd naar maximaal zes A4-pagina's? Hiermee krijgen Inschrijvers voldoende ruimte om een kwalitatief volledige, onderbouwde en goed vergelijkbare beantwoording in te dienen.	Opdrachtgever heeft het verzoek beoordeeld. De gestelde omvang is bewust gekozen om inschrijvingen compact en onderling vergelijkbaar te houden. Opdrachtgever ziet daarom geen aanleiding de maximale omvang van de uitwerking aan te passen.
22	Aanbestedingsleidraad Par. 6.2.3 - G2.3.2	In de casus voor G2.3.2 wordt uitgegaan van een incident waardoor de beschikbaarheid van de dienst of de vertrouwelijkheid van de communicatie niet is geborgd. Kunt u verduidelijken welke typen incidenten hierbij worden bedoeld? Kunt u tevens aangeven of voor de beoordeling wordt uitgegaan van een vooraf bepaalde ernst- of prioriteitsclassificatie?	Het betreft een fictieve casus. Inschrijvers dienen zelf aannames te maken over het incident en daarbij inzicht te geven in hun processen voor incidentmanagement, escalatie, communicatie en herstel. De nadruk ligt op de aanpak en niet op een specifieke incidentcategorie.
23	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 2.1	Is het met verwijzing naar artikel 2.1 van de Inkoopvoorwaarden een juiste aanname dat dit artikel niet zal gelden voor op dit moment eventueel reeds afgesloten overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer?	Uw aanname is juist. Artikel 2.1 van de Inkoopvoorwaarden heeft geen invloed op reeds bestaande en doorlopende overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Voor deze overeenkomsten blijven de eerder overeengekomen voorwaarden van toepassing, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.
24	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 3.5	Art. 3.5 - Kan Opdrachtgever bevestigen dat Inschrijver uitsluitend wordt geacht bekend te zijn met en gebonden te zijn aan voorschriften die vóór de inschrijving of, voor zover relevant, vóór de uitvoering van de betreffende werkzaamheden aan Inschrijver ter beschikking zijn gesteld?	Ja, dat klopt.
25	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 3.5	Is het met verwijzing naar artikel 3.5 van de Inkoopvoorwaarden een juiste aanname dat aanbestedende dienst alle (voor deze aanbesteding relevante) technische, veiligheids-, kwaliteits- of andere voorschriften reeds heeft gedeeld met gegadigden?	Ja, met uitzondering van de interne toegangsregels en gedragscode voor locaties. Deze worden bij de start van de Opdracht verstrekt aan medewerkers die locaties betreden.
26	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 4.2	'Leverancier is per 1 juni van elk jaar gerechtigd de prijzen en tarieven te verhogen, volgens de CBS Consumentenprijsindex over de voorgaande periode 1 januari – 31 december. Indien de CBS Consumentenprijsindex in enig jaar negatief is, zullen de dan geldende prijzen en tarieven niet worden aangepast.' Vaste prijzen zijn in de huidige tijd niet houdbaar. Kunt u instemmen met een mechanisme voor jaarlijkse indexatie?	Artikel 4.2 van de Inkoopvoorwaarden bevat geen indexatiebepaling. Indexatie is geregeld in artikel 6.4 van de Concept Overeenkomst: de prijzen zijn vast tot en met 31-03-2029 en kunnen daarna eenmaal per jaar worden geïndexeerd op basis van de CBS-reeks 'Dienstenprijzen; J Informatie en communicatie'. Het voorgestelde mechanisme wordt niet overgenomen.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
27	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 5.1-5.2	Art. 5.1-5.2 - Kan voor elektronische communicatiediensten worden aangesloten bij de overeengekomen dienstbeschrijving en SLA, in plaats van een algemene acceptatie- en kwaliteitsbeoordeling op basis van "goed vakmanschap"?	Ja, voor de beoordeling van de elektronische communicatiediensten wordt aangesloten bij de overeengekomen dienstbeschrijving en Service Level Agreement (SLA). Hierin zijn de specifieke kwaliteits- en prestatienormen vastgelegd. De algemene verplichting tot uitvoering volgens goed vakmanschap, zoals bedoeld in artikel 5.1 en 5.2 van de Inkoopvoorwaarden, blijft daarnaast van toepassing.
28	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 6.1	Art. 6.1 - Inschrijver kan de eigendom van zaken pas over laten gaan na levering, indien ook Opdrachtgever aan haar (betalings) verplichtingen heeft voldaan. Inschrijver stelt daarom de volgende aanpassing voor: "De eigendom van de op grond van de Overeenkomst aan Opdrachtgever geleverde zaken gaat op Opdrachtgever over na ontvangst van betaling van de factuur bij levering." Is deze aanpassing akkoord voor Opdrachtgever?	Nee, Opdrachtgever gaat niet akkoord met de voorgestelde aanpassing. Artikel 6.1 van de Inkoopvoorwaarden blijft ongewijzigd van toepassing. De eigendomsoverdracht van eventuele zaken die in het kader van de Overeenkomst worden geleverd, vindt plaats overeenkomstig dit artikel. Opdrachtgever ziet geen aanleiding om de eigendomsoverdracht afhankelijk te stellen van de betaling van de betreffende factuur.
29	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 9.2	Verwijderen Of toevoegen: "Wijzigingen worden uitsluitend uitgevoerd nadat Partijen schriftelijke overeenstemming hebben bereikt over de gevolgen voor scope, prijs, planning, afhankelijkheden en overige voorwaarden." Inschrijver kan niet instemmen met wijzigingen van de Diensten naar de absolute discretie van Aanbestedende Dienst. Kunt u instemmen met voorgestelde tekst?	Nee, Opdrachtgever stemt niet in met het verwijderen of aanpassen van artikel 9.2. Opdrachtgever acht het noodzakelijk om gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigingen in de aard en/of omvang van de dienstverlening te kunnen doorvoeren. Daarbij geldt dat eventuele gevolgen voor de uitvoering, planning en vergoeding overeenkomstig artikel 9.4 van de Inkoopvoorwaarden schriftelijk inzichtelijk worden gemaakt en tussen partijen worden besproken. Artikel 9.2 blijft ongewijzigd van toepassing.
30	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 9.2	Aan wat voor een soort wijzigingen met betrekking tot omvang en hoedanigheid denkt aanbestedende dienst met artikel 9.2 van de Inkoopvoorwaarden? Het artikel lijkt ruim geformuleerd dus gegadigde heeft graag enig inzicht wat gegadigden hier precies kunnen verwachten. Dit om misverstanden achteraf te voorkomen.	Opdrachtgever denkt hierbij onder andere aan wijzigingen in het aantal mobiele aansluitingen, de samenstelling van abonnementen, databundels en de bijbehorende functionaliteiten. Daarnaast kunnen wijzigingen noodzakelijk zijn als gevolg van organisatorische ontwikkelingen, veranderende behoeften binnen de deelnemende organisaties of technologische ontwikkelingen gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Eventuele wijzigingen worden in overleg met Opdrachtnemer besproken, waarbij de gevolgen voor de dienstverlening, planning en vergoeding worden betrokken. Hierbij zijn de bepalingen uit artikel 9 van de Inkoopvoorwaarden van toepassing.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
31	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 9.2-9.7	Art. 9.2-9.7 - Kan worden verduidelijkt dat wijzigingen alleen na een voorafgaande schriftelijke opdracht, met overeenstemming over prijs en planning, worden uitgevoerd en dat Opdrachtgever niet eenzijdig de aard of omvang van de dienst kan wijzigen zonder redelijke aanpassing van vergoeding en termijnen?	Wijzigingen in de aard en/of omvang van de dienstverlening worden vooraf schriftelijk afgestemd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Daarbij worden ook de eventuele gevolgen voor de vergoeding en planning betrokken. Indien een wijziging gevolgen heeft voor de kosten of uitvoeringstermijnen, treden partijen hierover in overleg om tot redelijke afspraken te komen. Artikel 9.2 tot en met 9.7 van de Inkoopvoorwaarden blijft voor het overige ongewijzigd van toepassing.
32	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 9.6	Hoe moet gegadigde artikel 9.6 van de Inkoopvoorwaarden lezen met betrekking tot "dezelfde calculatiemethoden en tarieven"? Op voorhand lijkt het lastig te voorspellen wat de eventuele wijzigingen zullen zijn, dus mede daarom is het van belang om te weten welke calculatiemethoden en tarieven aanbestedende dienst hier voor ogen heeft.	Opdrachtgever denkt hierbij onder andere aan wijzigingen in het aantal mobiele aansluitingen, de samenstelling van abonnementen, databundels en de bijbehorende functionaliteiten. Daarnaast kunnen wijzigingen noodzakelijk zijn als gevolg van organisatorische ontwikkelingen, veranderende behoeften binnen de deelnemende organisaties of technologische ontwikkelingen gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Eventuele wijzigingen worden in overleg met Opdrachtnemer besproken, waarbij de gevolgen voor de dienstverlening, planning en vergoeding worden betrokken. Hierbij zijn de bepalingen uit artikel 9 van de Inkoopvoorwaarden van toepassing.
33	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 10.1 en 10.6	Art. 10.1 en 10.6 - Kan de verplichting tot het verstrekken van een bankgarantie of bankgarantie op afroep vervallen, gelet op de aard van de doorlopende telecommunicatiediensten en de omvang en solvabiliteit van Inschrijver?	Ja, Opdrachtgever stemt hiermee in. Gelet op de aard van de doorlopende telecommunicatiediensten en de wijze van facturering acht Opdrachtgever het verlangen van een bankgarantie niet noodzakelijk. Artikel 10.1 en 10.6 van de Inkoopvoorwaarden worden voor deze aanbesteding buiten toepassing verklaard.
34	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 10.1 en 10.6	Juist met o.a. het oog op de verplichtingen over en weer tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, lijkt de verplichting tot een eventuele bankgarantie niet noodzakelijk. Is het daarom akkoord om artikel 10.1 en 10.6 Inkoopvoorwaarden te laten vallen? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Ja, Opdrachtgever stemt hiermee in. Gelet op de aard van de doorlopende telecommunicatiediensten en de wijze van facturering acht Opdrachtgever het verlangen van een bankgarantie niet noodzakelijk. Artikel 10.1 en 10.6 van de Inkoopvoorwaarden worden voor deze aanbesteding buiten toepassing verklaard.
35	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 10.3	"Betaling vindt plaats binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van een juiste en volledige factuur. Opdrachtgever kan uitsluitend het tijdig en gemotiveerd betwiste deel opschorten; het onbetwiste deel wordt tijdig betaald." Is Aanbestedende Dienst bereid betaling binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van een juiste factuur te laten plaatsvinden en opschorting te beperken tot het tijdig en gemotiveerd betwiste deel?	Ja. Betaling vindt plaats binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van een juiste en volledige factuur. Opdrachtgever schort uitsluitend het tijdig en gemotiveerd betwiste deel van de factuur op. Het onbetwiste deel wordt binnen de betalingstermijn betaald.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
36	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 10.3 en 10.5	Art. 10.3 en 10.5 - Kan betaling binnen 30 dagen na factuurdatum of ontvangst plaatsvinden en kan het opschortingsrecht worden beperkt tot het redelijk betwiste deel van de factuur of de daarmee samenhangende verplichting?	Gedeeltelijk. Betaling vindt plaats binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van een juiste en volledige factuur, niet na factuurdatum. Opdrachtgever schort uitsluitend het tijdig en gemotiveerd betwiste deel van de factuur op. Het onbetwiste deel wordt binnen de betalingstermijn betaald.
37	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 10.5	Met verwijzing naar artikel 10.5 van de Inkoopvoorwaarden zijn er andere mogelijkheden beschikbaar voor partijen in het geval opdrachtnemer haar verplichtingen niet nakomt, waardoor het opschorten van betalingen niet wenselijk is. Is het daarom akkoord om het genoemde artikel buiten toepassing te verklaren? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Nee. Artikel 10.5 van de Inkoopvoorwaarden blijft van toepassing, maar opschorting wordt beperkt tot het tijdig en gemotiveerd betwiste deel van de factuur of de daarmee samenhangende verplichting.
38	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 11.1-11.6	Art. 11.1-11.6 - Kan de acceptatieprocedure worden aangepast aan doorlopende telecomdiensten, waarbij geen stilzwijgende bevoegdheid ontstaat tot volledige ontbinding of prijsverlaging voor meetbare SLA-afwijkingen waarvoor de SLA een specifieke remedie bevat?	Opdrachtgever stemt hiermee gedeeltelijk in. Voor afwijkingen van de overeengekomen serviceniveaus waarvoor de SLA een specifieke regeling bevat, wordt in eerste instantie aangesloten bij de betreffende regeling in de SLA. Dit laat de overige rechten van Opdrachtgever bij ernstige of structurele tekortkomingen in de nakoming van de Overeenkomst onverlet. Artikel 11.1 tot en met 11.6 van de Inkoopvoorwaarden blijft voor het overige van toepassing.
39	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 11.5	Het kan met verwijzing naar artikel 11.5 van de Inkoopvoorwaarden nooit de bedoeling zijn dat opdrachtgever de mogelijkheid heeft om de diensten onder aanvullende voorwaarden en tegen een lagere prijs te gaan afnemen. Is het daarom akkoord om dat deel van het artikel, sub b, buiten toepassing te verklaren? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Ja, Opdrachtgever stemt hiermee in.
40	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 11.6	Wie zal met verwijzing naar artikel 11.6 van de Inkoopvoorwaarden de onafhankelijke instantie uitkiezen, is dat iets dat opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk doen?	Ja, partijen wijzen de onafhankelijke deskundige gezamenlijk aan.
41	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 12.4 sub b en d	Waarom zou met verwijzing naar 12.4 sub b en d van de Inkoopvoorwaarden, overname van opdrachtnemer reden moeten zijn om de overeenkomst te kunnen ontbinden? Dit zegt immers niets over de kwaliteit van de dienstverlening.	Een overname van Opdrachtnemer vormt op zichzelf geen aanleiding om de Overeenkomst te ontbinden. Opdrachtgever acht het wel noodzakelijk om de mogelijkheid tot ontbinding te behouden indien een overname aantoonbaar gevolgen heeft of een wezenlijk risico vormt voor de continuïteit of nakoming van de overeengekomen dienstverlening. Artikel 12.4 sub b en d van de Inkoopvoorwaarden wordt voor deze aanbesteding overeenkomstig aangepast. Zie het antwoord op vraag 42 voor de gewijzigde tekst.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
42	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 12.4 sub b, c en d	Art. 12.4 sub b, c en d - Inschrijver vindt dat wijziging in de zeggenschap en beslag op een (aanzienlijk) deel van het vermogen geen reden mag zijn voor contractontbinding, tenzij er sprake is van verzuim. Wijziging in zeggenschap en beslag hoeven immers geenszins invloed te hebben op het (ongewijzigd) nakomen van de verplichtingen onder de Overeenkomst door Opdrachtnemer. Beslag is bovendien eenvoudig en met weinig formaliteiten te leggen. Stemt Opdrachtgever ermee in om dit artikel zodanig aan te passen?	Opdrachtgever stemt gedeeltelijk in. Een wijziging in de zeggenschap of een beslag vormt op zichzelf geen grond voor ontbinding. Ontbinding blijft mogelijk als deze omstandigheid aantoonbaar gevolgen heeft voor, of een wezenlijk risico vormt voor, de nakoming van de Overeenkomst. Artikel 12.4 van de Inkoopvoorwaarden wordt als volgt gewijzigd: - sub b komt te luiden: "stillegging of liquidatie van de onderneming van Opdrachtnemer en/of"; - sub c komt te luiden: "voorlopig bewind of staking van betaling door Opdrachtnemer, dan wel geheel of gedeeltelijk beslag op vermogensbestanddelen bij Opdrachtnemer voor zover dit beslag aantoonbaar gevolgen heeft voor, of een wezenlijk risico vormt voor, de nakoming van de Overeenkomst, en/of"; - sub d komt te luiden: "geheel of gedeeltelijke overname van (de onderneming van) Opdrachtnemer, al dan niet tot zekerheid, waaronder begrepen de overdracht van een belangrijk deel van zijn vorderingen, of een wijziging in de zeggenschap over Opdrachtnemer, voor zover dit aantoonbaar gevolgen heeft voor, of een wezenlijk risico vormt voor, de nakoming van de Overeenkomst;" Sub a en de overige leden van artikel 12 blijven ongewijzigd.
43	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 13.1-13.3	Art. 13.1-13.3 - Kan overmacht worden uitgebreid tot storingen of uitval veroorzaakt door openbare elektronische communicatienetwerken, energievoorziening, cloud- of andere essentiële leveranciers, overheidsmaatregelen, cyberincidenten en andere externe oorzaken die redelijkerwijs buiten de macht van Inschrijver liggen?	Opdrachtgever stemt gedeeltelijk in. Artikel 13 van de Inkoopvoorwaarden wordt aangevuld met onderstaande toevoeging: "Een storing of uitval van openbare elektronische communicatienetwerken van derden of van de energievoorziening, een overheidsmaatregel of een cyberincident kan als overmacht gelden, mits Opdrachtnemer aantoont dat deze omstandigheid buiten zijn invloedssfeer ligt en dat hij deze redelijkerwijs niet heeft kunnen voorkomen en de gevolgen ervan niet heeft kunnen beperken. Storingen in netwerken en systemen van Opdrachtnemer zelf en tekortkomingen van door Opdrachtnemer ingeschakelde derden (waaronder cloud- en andere toeleveranciers) gelden niet als overmacht."

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
44	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 14	Toevoegen aan artikel: “Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten” Aanbieder meent dat dit alternatief meer in lijn ligt met de bij deze overeenkomst betrokken relatieve wederzijdse risico's en een meer marktconforme regeling is. Kunt u daarmee instemmen?	Opdrachtgever stemt gedeeltelijk in met het verzoek. Aansprakelijkheid voor gederfde winst en gemiste besparingen wordt uitgesloten. Voor overige schade, waaronder gegevensverlies en bedrijfsstagnatie, blijft artikel 14 van de Inkoopvoorwaarden van toepassing. Opdrachtgever acht dit noodzakelijk gelet op het belang van de continuïteit van de dienstverlening.
45	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 14.1	Is het een juiste aanname dat de schade als genoemd in artikel 14 van de Inkoopvoorwaarden wel toerekenbaar moet zijn aan opdrachtnemer wil zij voor vergoeding door opdrachtnemer in aanmerking komen?	Ja. Artikel 14.1 van de Inkoopvoorwaarden wordt zo gelezen dat Opdrachtnemer aansprakelijk is voor schade die het gevolg is van een aan hem toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, of van een onrechtmatige daad van Opdrachtnemer, zijn personeel of door hem ingeschakelde derden.
46	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 14.1	Mogelijk leest gegadigde daar overheen, maar is de beperking van de aansprakelijkheid als opgenomen in artikel 14.1 van de Inkoopvoorwaarden er eentje per gebeurtenis of per jaar?	De beperking van artikel 14.1 van de Inkoopvoorwaarden geldt per opdracht, niet per gebeurtenis of per jaar. Onder opdracht wordt hier de Overeenkomst met de betreffende Opdrachtgever verstaan, gerekend over de totale looptijd. Het maximum hangt af van de totale waarde van die opdracht.
47	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 14.1	Is het met verwijzing naar artikel 14.1 van de Inkoopvoorwaarden akkoord om, hoewel het onderscheid tussen directe en indirecte schade in wet niet is gemaakt, de aansprakelijkheid voor opdrachtnemer te beperken tot slechts directe schade? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Nee. Een beperking tot directe schade acht Opdrachtgever niet passend, gelet op het belang van de continuïteit van de dienstverlening. Wel wordt aansprakelijkheid voor gederfde winst en gemiste besparingen uitgesloten (zie het antwoord op vraag 44).

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
48	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 14.1-14.3	Artikel 14 – Aansprakelijkheid en vrijwaring Inschrijver acht de in artikel 14 opgenomen aansprakelijkheidsregeling op meerdere punten onvoldoende afgestemd op de aard en omvang van de gevraagde telecommunicatiediensten. In het bijzonder leidt de huidige regeling tot een beperkte voorspelbaarheid en verzekeraarbaarheid van de potentiële risico's, onder meer omdat de aansprakelijkheidslimieten zijn gekoppeld aan de waarde van een afzonderlijke opdracht, bepaalde aansprakelijkheden onbeperkt zijn en de vrijwarings- en verzekeringsverplichtingen ruim zijn geformuleerd. Inschrijver acht het redelijk dat de aansprakelijkheid in een evenwichtige verhouding staat tot de jaarlijkse contractwaarde en dat uitsluitend directe schade voor vergoeding in aanmerking komt. Dit sluit aan bij een gebruikelijke benadering in de ICT- en telecombranche en stelt partijen in staat de bedrijfseconomische risico's beter te bepalen en te verzekeren. Inschrijver stelt daarom voor artikel 14 als volgt aan te passen: 14.1 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade die Opdrachtgever of derden lijden als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door Opdrachtnemer, diens personeel of door hem ingeschakelde derden, daaronder mede begrepen een tekortkoming in een overeengekomen garantie- of resultaatverplichting, wordt beperkt tot de directe schade en bedraagt maximaal 50% van de jaarlijkse contractwaarde per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen, met een maximum van 100% van de jaarlijkse contractwaarde per kalenderjaar. Indien geen jaarlijkse contractwaarde kan worden vastgesteld, wordt uitgegaan van de totale waarde van de opdracht, omgerekend naar een periode van twaalf maanden. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a. materiële schade aan hardware, software of andere tastbare zaken, met uitzondering van schade aan of verlies van data; b. redelijke kosten die aantoonbaar zijn gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, waaronder de inzet van extra personeel, overuren en noodvoorzieningen; en c. redelijke kosten die aantoonbaar zijn gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.	Opdrachtgever stemt niet in met de voorgestelde tekst van artikel 14.1 en stemt gedeeltelijk in met het verzoek over artikel 14.2 en 14.3. Artikel 14.1 - De voorgestelde tekst wordt niet overgenomen. De aansprakelijkheid wordt niet beperkt tot (limitatief omschreven) directe schade. De limieten per opdracht en de uitzonderingen daarop (sub a tot en met c) blijven ongewijzigd. - De enige wijziging is dat aan artikel 14.1 de volgende zin wordt toegevoegd: "Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor gedeelde winst en gemiste besparingen is uitgesloten." Artikel 14.2 Artikel 14.2 komt als volgt te luiden: "14.2 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor aanspraken van derden op vergoeding van schade die het gevolg is van een aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of van een onrechtmatige daad van Opdrachtnemer, zijn personeel of door hem ingeschakelde derden. Op deze vrijwaring is de beperking van de aansprakelijkheid uit lid 1 van dit artikel van toepassing, met inachtneming van de daar genoemde uitzonderingen. Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer tijdig over een aanspraak en erkent geen aansprakelijkheid en treft geen schikking zonder voorafgaand overleg met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal, na overleg tussen Partijen, op verzoek van Opdrachtgever een schikking treffen met de derden dan wel zich in rechte, in plaats van of gezamenlijk met Opdrachtgever, verweren tegen deze aanspraken. Opdrachtnemer vergoedt de redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever in dit kader maakt voor advies en/of juridische bijstand." Artikel 14.3 Artikel 14.3 blijft ongewijzigd: onder derden wordt ook verstaan het personeel en de medewerkers van Opdrachtgever.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
	(vervolg vraag 48)	Aansprakelijkheid voor indirecte schade en gevolgschade, waaronder in ieder geval begrepen gederfde winst, gemiste omzet, gemiste besparingen, verlies van goodwill, reputatieschade en bedrijfsstagnatie, is uitgesloten. Inschrijver verzoekt daarnaast om de in artikel 14.1 opgenomen onbeperkte aansprakelijkheid voor aanspraken van derden wegens dood of letsel, opzet of grove schuld en schending van intellectuele eigendomsrechten eveneens te onderwerpen aan een passende, verhoogde aansprakelijkheidslimiet, zodat ook deze risico's voor partijen bepaalbaar en verzekeraar blijven. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen? 14.2 en 14.3 Inschrijver verzoekt te bepalen dat een vrijwaring uitsluitend betrekking heeft op aanspraken van derden die rechtstreeks voortvloeien uit een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer. De vrijwaring dient te zijn beperkt tot de directe schade die op grond van artikel 14.1 voor vergoeding in aanmerking komt en tot de daar opgenomen aansprakelijkheidslimieten. Dit geldt ook voor aanspraken van het personeel en de medewerkers van Opdrachtgever. Daarnaast verzoekt Inschrijver te bepalen dat Opdrachtnemer niet zonder voorafgaand overleg en zijn toestemming een schikking hoeft te treffen of aansprakelijkheid hoeft te erkennen, en dat uitsluitend redelijke en aantoonbare kosten voor juridische bijstand voor vergoeding in aanmerking komen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
49	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 14.4-14.7	Artikel 14.4 en 14.5 Inschrijver verzoekt de verzekeringsverplichtingen aan te laten sluiten bij de daadwerkelijk beschikbare en voor Inschrijver redelijkerwijs verkrijgbare verzekeringsdekking, waarbij de voorgeschreven vaste dekking van € 2.500.000 per incident en de verplichting om zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever geen verzekeringen of verzekeringscondities te wijzigen, komen te vervallen. Inschrijver kan op verzoek op passende wijze aantonen dat zij adequaat verzekerd is, bijvoorbeeld door middel van een verzekeringscertificaat of verklaring van haar verzekeraar. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen? 14.6 en 14.7 Inschrijver stelt voor de aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer op evenwichtige wijze aan elkaar gelijk te stellen en ook de in artikel 14.6 bedoelde aansprakelijkheid van Opdrachtgever te beperken tot de directe schade en de in artikel 14.1 opgenomen aansprakelijkheidslimieten, in plaats van deze uitsluitend te koppelen aan een uitkering van de aansprakelijkheidsverzekeraar. Voor zover artikel 14.7 van toepassing is, verzoekt Inschrijver ook de daar opgenomen vrijwaring te beperken tot aanspraken die rechtstreeks voortvloeien uit een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer en tot de toepasselijke aansprakelijkheidslimieten. Kan Opdrachtgever met deze aanpassingen instemmen?	Opdrachtgever stemt gedeeltelijk in. - 14.4: de minimale dekking van € 2.500.000 per gebeurtenis (twee gebeurtenissen per jaar) is een geschiktheidseis (paragraaf 5.2.1 Aanbestedingsleidraad) en blijft gehandhaafd. Een verzekeringscertificaat of verklaring van de verzekeraar volstaat als bewijs. - 14.5: zie het antwoord op vraag 50. - 14.6: blijft ongewijzigd. - 14.7: de vrijwaring wordt beperkt op dezelfde wijze als bij 14.2 en 14.3 (zie het antwoord op vraag 48).
50	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 14.5	Gegadigde zal gedurende de looptijd van de overeenkomst uiteraard voldoende verzekerd zijn. Het kan echter niet zo zijn dat opdrachtnemer toestemming zal moeten hebben van opdrachtgever bij welke aanpassing dan ook van de verzekering van opdrachtnemer. Is het daarom akkoord om artikel 14.5 van de Inkoopvoorwaarden overeenkomstig aan te passen? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Ja. Voor wijzigingen in de verzekering is geen voorafgaande toestemming van Opdrachtgever nodig, mits de dekking aan de gestelde eisen blijft voldoen (paragraaf 5.2.1 van de Aanbestedingsleidraad). Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever onverwijld als de dekking onder het vereiste niveau komt of de verzekering eindigt. Artikel 14.5 van de Inkoopvoorwaarden wordt hierop aangepast.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
51	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 15.6-15.7	Art. 15.6-15.7 - Kan de onbeperkte duur van geheimhouding worden beperkt tot een redelijke termijn, met uitzondering van bedrijfsgeheimen zolang die hun geheime karakter behouden, en kan de boete van € 5.000 per schending plus € 500 per dag worden beperkt tot € 5.000 totaal per schending, die in mindering zal worden gebracht op eventueel aanvullend gevorderde schadevergoeding (in overeenstemming met artikel 6:92BW)?	Duur (15.6): De geheimhoudingsplicht blijft na het einde van de Overeenkomst gelden. Op grond van artikel 15.1 geldt zij al niet voor informatie die van algemene bekendheid is geworden, die door een derde te goeder trouw ter beschikking is gesteld, die al bekend was of die op grond van wettelijke voorschriften bekend moet worden gemaakt. Voor informatie over de beveiliging en (vitale) infrastructuur van Opdrachtgever en voor persoonsgegevens geldt geen termijn. Boete (15.7): De boete is in artikel 15.7 al gemaximeerd op € 50.000 per schending. Opdrachtgever stemt ermee in dat betaalde boetes in mindering komen op de schadevergoeding die voor hetzelfde feit verschuldigd is. De boete van € 5.000 per schending, verhoogd met € 500 per dag, blijft gehandhaafd om voortdurende schendingen te beëindigen.
52	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 15.7	Toevoegen: 'betaalde boetes komen in mindering op terzake van hetzelfde feit verschuldigde schadevergoeding'. 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	Ja. Betaalde boetes op grond van artikel 15.7 van de Inkoopvoorwaarden komen in mindering op de schadevergoeding die voor hetzelfde feit verschuldigd is.
53	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 16	Art. 16 - 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. In plaats van dit artikel, stelt Inschrijver voor de volgende bepaling aan de Overeenkomst toe te voegen: "Alle intellectuele eigendomsrechten ter zake van goederen (waaronder in dit verband in elk geval begrepen producten, diensten en software, alles in de ruimste zin van het woord) die een partij in het kader van een overeenkomst aanwendt, blijven berusten bij die partij of bij degene van wie die partij de gebruiksrechten hierop heeft verkregen. Een overeenkomst impliceert niet dat enig intellectueel eigendomsrecht wordt overgedragen of een licentie of ander recht op enig intellectueel eigendomsrecht wordt gegeven of verkregen, tenzij zulks uitdrukkelijk schriftelijk wordt overeengekomen." Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?	Opdrachtgever verklaart artikel 16 niet geheel buiten toepassing, maar verduidelijkt het volgende: - Artikel 16.1, 16.3 en 16.4 gelden alleen voor informatie en resultaten die Opdrachtnemer specifiek voor Opdrachtgever vervaardigt in het kader van de Overeenkomst en die daarvoor worden betaald. - Intellectuele eigendomsrechten op standaardproducten, -diensten, -software, netwerken en het gebruikersportaal van Opdrachtnemer (of diens licentiegevers) blijven bij Opdrachtnemer of diens licentiegevers. Opdrachtgever krijgt hierop een niet-exclusief gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst, voor zover nodig voor het gebruik van de Diensten. - Gegevens van Opdrachtgever (waaronder gebruikers-, verbruiks- en rapportagegegevens) komen toe aan Opdrachtgever en worden bij beëindiging overgedragen conform het exitplan (paragraaf 8 van de SLA en eis 31 van het Programma van Eisen). - De vrijwaring van artikel 16.2 blijft van toepassing.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
54	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 16.1, 16.3 en 16.4	Het is met verwijzing naar o.a. artikel 16.1, 16.3 en 16.4 van de Inkoopvoorwaarden toch zo dat er bij de onder deze aanbesteding af te nemen (min of meer standaard) dienstverlening geen sprake zal zijn dat er intellectuele eigendomsrechten overgaan op opdrachtgever? Zo nee, wat mist gegadigde hier?	Ja, dat is een juiste aanname. Bij de af te nemen standaarddienstverlening gaan geen intellectuele eigendomsrechten op standaardproducten, -diensten of -software over op Opdrachtgever.
55	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 17.2	Art. 17.2 - 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 Opdrachtgever bereid om dit artikel buiten toepassing te verklaren?	Opdrachtgever stemt gedeeltelijk in. De toestemming geldt als verleend voor de onderaannemers die in de Inschrijving (UEA, deel II D) zijn genoemd. Voor nieuwe of vervangende onderaannemers die een wezenlijk deel van de Opdracht uitvoeren of toegang krijgen tot locaties, systemen of gegevens van Opdrachtgever blijft voorafgaande schriftelijke toestemming nodig. Opdrachtgever onthoudt die niet op onredelijke gronden. Opdrachtnemer blijft volledig verantwoordelijk.
56	Bijlage A - Algemene Inkoopvoorwaarden (AISW-2018) Art. 18.5	Het in artikel 18.5 van de Inkoopvoorwaarden gevraagde lijkt niet relevant voor de tussen opdrachtgever en opdrachtnemer tot stand te komen overeenkomst, is het daarom akkoord om het hiervoor genoemde artikel te alten vervallen? Zo nee, waarom zou dit artikel wel van toepassing moeten zijn?	Ja. Artikel 18.5 van de Inkoopvoorwaarden wordt voor deze Opdracht buiten toepassing verklaard. De overige leden van artikel 18 blijven van toepassing.
57	Bijlage B - Concept Overeenkomst Art. 2.1	Art. 2.1- Kan Opdrachtgever bevestigen dat de verplichtingen van Inschrijver zijn beperkt tot de uitdrukkelijk overeengekomen diensten, het Programma van Eisen, de SLA en de inschrijving, en dat de niet-limitatieve omschrijving van "alle ondersteunende werkzaamheden die redelijkerwijs noodzakelijk zijn" geen open-eindverplichting voor Inschrijver creëert?	Ja. De verplichtingen van Opdrachtnemer volgen uit de Overeenkomst, het Programma van Eisen, de SLA, de Nota('s) van Inlichtingen en de Inschrijving (artikel 2.4 van de Concept Overeenkomst). Met 'alle ondersteunende werkzaamheden die redelijkerwijs noodzakelijk zijn' worden alleen werkzaamheden bedoeld die nodig zijn om de overeengekomen Diensten volledig, werkend en gebruiksklaar te leveren. Dit leidt niet tot een open-eindverplichting.
58	Bijlage B - Concept Overeenkomst Art. 2.1	In artikel 2.1 van de overeenkomst staat dat de daar opgenomen opsomming van te leveren diensten niet limitatief is. Op welk moment zal wel volledig duidelijk zijn welke diensten er door inschrijvers moeten worden geleverd?	De te leveren Diensten zijn volledig beschreven in de Aanbestedingsdocumenten, in het bijzonder artikel 2.1 van de Concept Overeenkomst, paragraaf 2.2 van de Aanbestedingsleidraad, het Programma van Eisen, het Prijzenblad en de SLA, zoals aangevuld via de Nota('s) van Inlichtingen. Het niet-limitatieve karakter van artikel 2.1 ziet alleen op ondersteunende werkzaamheden die nodig zijn voor de levering van deze Diensten.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
59	Bijlage B - Concept Overeenkomst Art. 3.4	Art. 3.4 - Artikel 3.4 bepaalt dat Opdrachtgever de dienstverlening zonder verdere verplichtingen elders kan afnemen. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de in de aanbestedingsdocumenten opgenomen aantallen en omvang de reële en verwachte behoefte vertegenwoordigen waarop Inschrijvers hun aanbieding mogen baseren?	Ja. De aantallen in de Aanbestedingsleidraad zijn gebaseerd op de huidige afname (peildatum 18-05-2026) en vormen de reële verwachting op het moment van aanbesteden. Inschrijvers kunnen hun Inschrijving hierop baseren. Opdrachtgever geeft geen afnamegarantie (artikel 3.4 van de Concept Overeenkomst en artikel 3.3 van de Inkoopvoorwaarden); de aantallen kunnen gedurende de looptijd wijzigen door op- en afschaling (paragraaf 2.1 van de Aanbestedingsleidraad).
60	Bijlage B - Concept Overeenkomst Art. 3.4	Wat kunnen met verwijzing naar artikel 3.4 van de overeenkomst redenen zijn dat opdrachtgever diensten niet af gaat nemen bij de winnende inschrijver/opdrachtnemer?	Artikel 3.4 biedt de mogelijkheid diensten elders af te nemen in onder meer de volgende situaties: - de mobiele dekking op een locatie is niet toereikend en Opdrachtnemer kan dit niet binnen een redelijke termijn oplossen (paragraaf 2.1 van de Aanbestedingsleidraad); - de dienst valt buiten de scope van de Opdracht (paragraaf 2.2), zoals mobiele data- en M2M-abonnementen die door GiGA worden beheerd; - Opdrachtnemer kan een specifieke behoefte aantoonbaar niet invullen. Opdrachtgever zet artikel 3.4 niet in om de in de Overeenkomst omschreven Diensten zonder een dergelijke reden structureel bij een andere partij af te nemen.
61	Bijlage B - Concept Overeenkomst Art. 4.4	Art. 4.4 - Kan beëindiging wegens overname, liquidatie of een vergelijkbare toestand worden beperkt tot een situatie waarin de continuïteit, betrouwbaarheid of nakoming daadwerkelijk in gevaar komt, zodat een reguliere concernreorganisatie of eigendomswijziging niet automatisch tot beëindiging leidt?	Opdrachtgever stemt gedeeltelijk in. Een overname, eigendomswijziging of concernreorganisatie is op zichzelf geen grond voor beëindiging. Beëindiging blijft mogelijk bij faillissement, surseance van betaling, stillegging of liquidatie, of als een overname aantoonbaar gevolgen heeft of een wezenlijk risico vormt voor de nakoming, of leidt tot strijd met paragraaf 5.1.1 Aanbestedingsleidraad (sancties).
62	Bijlage B - Concept Overeenkomst Art. 4.7	Art. 4.7 - Kan worden bepaald dat tussentijdse beëindiging wegens een toerekenbare tekortkoming eerst mogelijk is na schriftelijke ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn, behoudens een wezenlijke tekortkoming waarbij herstel niet kan worden verlangd?	Ja. Tussentijdse opzegging op grond van artikel 4.7 is mogelijk na een schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke hersteltermijn, tenzij nakoming blijvend onmogelijk is of herstel redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
63	Bijlage B - Concept Overeenkomst Art. 5.2-5.3	Art. 5.2-5.3 - Kunnen de exitverplichtingen worden beperkt tot de in de SLA concreet omschreven werkzaamheden, duur en gegevens, en kunnen redelijke, aantoonbare meerkosten voor een langdurige of buitengewone transitie worden vergoed?	De exitverplichtingen staan reeds concreet in SLA par. 8 en eis 31 PvE en zijn inbegrepen in de prijs. Werk buiten het goedgekeurde exitplan op verzoek van Opdrachtgever is meerwerk.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
64	Bijlage B - Concept Overeenkomst Art. 6.4	Met verwijzing naar artikel 6.4 van de overeenkomst verzoekt gegadigde om de jaarlijkse indexatie al mogelijk te maken vanaf 1 april 2028, een jaar na ingangsdatum overeenkomst. Daarnaast stelt gegadigde voor om indexatie plaats te laten vinden op basis van de "CBS Consumentenprijsindex" in plaats van de index voor "Dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport". Zijn deze van voorstellen gegadigde met betrekking tot de prijsindexatie akkoord?	Nee. De prijzen zijn vast tot en met 31-03-2029 (artikel 6.4 Concept Overeenkomst). Indexatie is voor het eerst mogelijk per 01-04-2029. De CBS-reeks 'Dienstenprijzen; J Informatie en communicatie' blijft gehandhaafd, omdat deze beter aansluit bij telecomdiensten dan de consumentenprijsindex.
65	Bijlage B - Concept Overeenkomst Art. 6.5	Art. 6.5 - Kan worden verduidelijkt dat noodzakelijke wijzigingen wegens wet- en regelgeving, netwerk- of leverancierswijzigingen en beveiligingsvereisten als meerwerk of prijsaanpassing kunnen worden behandeld wanneer zij buiten de oorspronkelijke scope vallen, mits vooraf schriftelijk overeengekomen?	- Meerwerk op verzoek van Opdrachtgever wordt vergoed na een vooraf geaccepteerde offerte (art. 6.5 Overeenkomst, art. 9 AISW). - Dit geldt ook voor regelgeving die specifiek voor Opdrachtgever gaat gelden. - Generieke wetswijzigingen en netwerk- of leverancierswijzigingen zijn voor rekening van Opdrachtnemer. - Beveiligingseisen uit de Aanbestedingsdocumenten zijn in de prijs inbegrepen.
66	Bijlage B - Concept Overeenkomst Art. 7.4	Art. 7.4 - Kan de verplichting om te allen tijde gevolg te geven aan aanwijzingen worden beperkt tot vooraf afgestemde, redelijke en technisch uitvoerbare aanwijzingen die niet in strijd zijn met wetgeving, netwerkveiligheid, SLA of de continuïteit van andere klanten?	Ja. Artikel 7.4 van de Concept Overeenkomst verplicht Opdrachtnemer al alleen tot het opvolgen van redelijke aanwijzingen. Opdrachtgever verduidelijkt dat aanwijzingen waar mogelijk vooraf worden afgestemd, technisch uitvoerbaar zijn en niet in strijd zijn met wet- en regelgeving, de netwerkveiligheid of de SLA, en dat zij geen nadelige gevolgen hebben voor de dienstverlening aan andere klanten van Opdrachtnemer. Bij calamiteiten of acute beveiligingsrisico's kan Opdrachtgever direct aanwijzingen geven; Opdrachtnemer geeft daaraan gevolg voor zover technisch uitvoerbaar.
67	Bijlage B - Concept Overeenkomst Art. 8.3	Art. 8.3 - Kan "na ontvangst en goedkeuring" worden gewijzigd in betaling binnen 30 dagen na factuurdatum of ontvangst, waarbij goedkeuring niet onbeperkt kan worden uitgesteld en uitsluitend het betwiste deel mag worden opgeschort?	Gedeeltelijk. Betaling vindt plaats binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van een juiste en volledige factuur, niet na factuurdatum. Opdrachtgever beoordeelt de factuur binnen deze termijn, zodat de goedkeuring de betaling niet vertraagt. Opdrachtgever schort uitsluitend het tijdig en gemotiveerd betwiste deel van de factuur op. Het onbetwiste deel wordt binnen de betalingstermijn betaald.
68	Bijlage B - Concept Overeenkomst Art. 8.3	Hoeveel tijd heeft opdrachtgever met verwijzing naar artikel 8.3 van de overeenkomst en artikel 10.3 van de Inkoopvoorwaarden normaal gesproken nodig om een factuur goed te keuren?	Opdrachtgever beoordeelt een factuur binnen de betalingstermijn van 30 kalenderdagen na ontvangst van een juiste en volledige factuur. Een factuur is volledig als deze voldoet aan artikel 8.1 en 8.2 van de Overeenkomst, waaronder vermelding van het inkoopordernummer.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
69	Bijlage B - Concept Overeenkomst Art. 10.1-10.2	Art. 10.1-10.2 - Kan de vrijwaring voor IE-inbreuk worden beperkt tot daadwerkelijke, aan Inschrijver toerekenbare inbreuken, met toepassing van de overeengekomen aansprakelijkheidslimieten, en met een verplichting voor Opdrachtgever om Inschrijver tijdig te informeren en de verdediging niet zonder overleg te voeren?	Opdrachtgever stemt gedeeltelijk in. - De vrijwaring voor IE-inbreuk wordt niet beperkt tot aan Opdrachtnemer toerekenbare inbreuken en blijft ongelimiteerd. - Wel wordt aan artikel 10 van de Overeenkomst toegevoegd: "Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer onverwijld over een aanspraak van een derde, laat de verdediging in overleg aan Opdrachtnemer en erkent geen aansprakelijkheid en treft geen schikking zonder voorafgaand overleg met Opdrachtnemer."
70	Bijlage B - Concept Overeenkomst Art. 11.1	Kan aanbestedende dienst bevestigen dat in het kader van o.a. artikel 11.1 van de overeenkomst 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.	Ja. De AVG-rollen worden vóór ondertekening per verwerking vastgelegd.
71	Bijlage B - Concept Overeenkomst Art. 11.1-11.2	Art. 11.1-11.2 jo. Concept Verwerkersovereenkomst - Van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) "verwerkers" zijn in de zin van de AVG. Opdrachtnemer/Inschrijver dient zich als aanbieder van een openbaar elektronisch netwerk te houden aan de Telecommunicatiewet waarin precies staat omschreven voor welke doeleinden Opdrachtnemer/Inschrijver persoonsgegevens mag verwerken, zoals het overbrengen van communicatie, facturatie en netwerkbeheer. Opdrachtnemer/Inschrijver heeft de feitelijke zeggenschap over de manier waarop deze verwerkingen gestandaardiseerd plaatsvinden ten behoeve van de dienstverlening. Opdrachtnemer/Inschrijver bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Opdrachtnemer/Inschrijver bepaalt immers welke systemen worden ingezet (zoals order/CRM/facturatie systemen), wie toegang heeft tot de persoonsgegevens en hoe lang de persoonsgegevens worden bewaard (voor zover er geen wettelijke bewaartermijn geldt). Opdrachtnemer/Inschrijver is derhalve aan te merken als verantwoordelijke en aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG en Telecommunicatiewet oplegt. Hiervoor is een verwerkingsovereenkomst niet passend. Deze conclusie wordt gedeeld door de European Data Protection Board in overweging 30 van de Richtsnoeren 07/2020 over de begrippen "verwerkingsverantwoordelijke" en "verwerker" in de AVG (7 juli 2021). Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij het eens is met deze zienswijze?	Ja. Opdrachtgever erkent dat Opdrachtnemer voor verwerkingen die rechtstreeks voortvloeien uit de Telecommunicatiewet (zoals het overbrengen van communicatie, verkeersgegevens, facturatie en netwerkbeheer) zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke is. Voor verwerkingen in opdracht van Opdrachtgever (zoals gebruikersbeheer in het portaal en klantspecifieke rapportages) is Opdrachtnemer verwerker en daarvoor geldt de Verwerkersovereenkomst (bijlage E). Partijen leggen de rollen per verwerking vast vóór ondertekening (paragraaf 4.7 Aanbestedingsleidraad). De eisen 25 tot en met 29 PvE en de geheimhoudingsverplichtingen blijven onverkort van toepassing.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
72	Bijlage C - Programma van Eisen Eis 1	In Eis 1 staat een verwijzing naar bijlage #@. Is het een juiste aanname van gegadigde dat deze bijlage op dit moment nog niet beschikbaar is en pas tot stand komt nadat de twee vragenronde zijn geweest en de twee daarbij horende Nota's van Inlichtingen zijn gepubliceerd? Zal dat zijn na gunning van de aanbesteding?	Na het publiceren van de Nota's van Inlichtingen zullen de toegezegde afwijkingen worden verwerkt in de desbetreffende aanbestedingsstukken. Vervolgens zullen de gewijzigde documenten beschikbaar worden gesteld. De afwijkingen op de AISW-2018 zullen worden vastgelegd in de Concept Overeenkomst.
73	Bijlage C - Programma van Eisen Eis 4	Wilt u specificeren welke KPI's, granulariteit en actualiteit in het portaal vereist zijn en toestaan dat gespecialiseerde netwerk- en SLA-rapportages via een afzonderlijk dashboard worden aangeboden?	Opdrachtgever stelt geen specifieke eisen aan KPI's, granulariteit, rapportagefrequenties of de exacte wijze waarop de informatie wordt ontsloten. Het doel van eis 4 is dat beheerders beschikken over voldoende inzicht in abonnementen, verbruik, kosten en de prestaties van de dienstverlening. Netwerkprestaties, storingen, beschikbaarheid en responstijden hoeven niet uitsluitend via het gebruikersportaal beschikbaar te zijn. Opdrachtgever kan ermee instemmen dat deze informatie via een afzonderlijk dashboard, periodieke rapportage of vergelijkbare voorziening beschikbaar wordt gesteld, mits deze informatie voor Opdrachtgever eenvoudig toegankelijk is en aansluit bij de overeengekomen SLA. Onder realtime kosteninzicht verstaat Opdrachtgever dat kosten- en verbruiksgegevens zo actueel mogelijk beschikbaar wordt gesteld binnen de technische mogelijkheden van de aangeboden dienstverlening. Opdrachtgever begrijpt dat voor bepaalde gegevens, zoals roamingverkeer via buitenlandse netwerken, vertraging in de verwerking van verbruiks- en kostengegevens kan optreden.
74	Bijlage C - Programma van Eisen Eis 4	Eis 4 - In eis 4 wordt aangegeven dat het gebruikersportaal inzicht biedt in netwerkprestaties, beschikbaarheid en responstijden. Deze zaken worden maandelijks achteraf gerapporteerd en gedeeld met de gewenste contactpersonen via mail. Is dit akkoord voor Opdrachtgever?	Opdrachtgever stelt geen specifieke eisen aan KPI's, granulariteit, rapportagefrequenties of de exacte wijze waarop de informatie wordt ontsloten. Het doel van eis 4 is dat beheerders beschikken over voldoende inzicht in abonnementen, verbruik, kosten en de prestaties van de dienstverlening. Netwerkprestaties, storingen, beschikbaarheid en responstijden hoeven niet uitsluitend via het gebruikersportaal beschikbaar te zijn. Opdrachtgever kan ermee instemmen dat deze informatie via een afzonderlijk dashboard, periodieke rapportage of vergelijkbare voorziening beschikbaar wordt gesteld, mits deze informatie voor Opdrachtgever eenvoudig toegankelijk is en aansluit bij de overeengekomen SLA. Onder realtime kosteninzicht verstaat Opdrachtgever dat kosten- en verbruiksgegevens zo actueel mogelijk beschikbaar wordt gesteld binnen de technische mogelijkheden van de aangeboden dienstverlening. Opdrachtgever begrijpt dat voor bepaalde gegevens, zoals roamingverkeer via buitenlandse netwerken, vertraging in de verwerking van verbruiks- en kostengegevens kan optreden.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
75	Bijlage C - Programma van Eisen Eis 4	Eis 4 - In eis 4 wordt gevraagd om een portaal met realtime kosteninzicht. Kan Opdrachtgever definiëren wat onder "realtime" wordt verstaan? Opdrachtgever is voor sommige verbruiksdata en -kosten afhankelijk van externe aanbieders, zoals roaming via buitenlandse netwerken, wat vertraging in de verwerking van kosten en verbruikgegevens kan zorgen.	Opdrachtgever stelt geen specifieke eisen aan KPI's, granulariteit, rapportagefrequenties of de exacte wijze waarop de informatie wordt ontsloten. Het doel van eis 4 is dat beheerders beschikken over voldoende inzicht in abonnementen, verbruik, kosten en de prestaties van de dienstverlening. Netwerkprestaties, storingen, beschikbaarheid en responstijden hoeven niet uitsluitend via het gebruikersportaal beschikbaar te zijn. Opdrachtgever kan ermee instemmen dat deze informatie via een afzonderlijk dashboard, periodieke rapportage of vergelijkbare voorziening beschikbaar wordt gesteld, mits deze informatie voor Opdrachtgever eenvoudig toegankelijk is en aansluit bij de overeengekomen SLA. Onder realtime kosteninzicht verstaat Opdrachtgever dat kosten- en verbruiksgegevens zo actueel mogelijk beschikbaar wordt gesteld binnen de technische mogelijkheden van de aangeboden dienstverlening. Opdrachtgever begrijpt dat voor bepaalde gegevens, zoals roamingverkeer via buitenlandse netwerken, vertraging in de verwerking van verbruiks- en kostengegevens kan optreden.
76	Bijlage C - Programma van Eisen Eis 4	Netwerkprestaties*; storingen*; beschikbaarheid en responstijden* worden bij Opdrachtnemer in een rapportage aangeleverd via de customer success manager en niet via het gebruikersportaal. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Opdrachtgever stelt geen specifieke eisen aan KPI's, granulariteit, rapportagefrequenties of de exacte wijze waarop de informatie wordt ontsloten. Het doel van eis 4 is dat beheerders beschikken over voldoende inzicht in abonnementen, verbruik, kosten en de prestaties van de dienstverlening. Netwerkprestaties, storingen, beschikbaarheid en responstijden hoeven niet uitsluitend via het gebruikersportaal beschikbaar te zijn. Opdrachtgever kan ermee instemmen dat deze informatie via een afzonderlijk dashboard, periodieke rapportage of vergelijkbare voorziening beschikbaar wordt gesteld, mits deze informatie voor Opdrachtgever eenvoudig toegankelijk is en aansluit bij de overeengekomen SLA. Onder realtime kosteninzicht verstaat Opdrachtgever dat kosten- en verbruiksgegevens zo actueel mogelijk beschikbaar wordt gesteld binnen de technische mogelijkheden van de aangeboden dienstverlening. Opdrachtgever begrijpt dat voor bepaalde gegevens, zoals roamingverkeer via buitenlandse netwerken, vertraging in de verwerking van verbruiks- en kostengegevens kan optreden.
77	Bijlage C - Programma van Eisen Eis 7	Bedoelt opdrachtgever met zakelijke bundel een zakelijke groepsbundel voor data zoals omschreven in de aanbestedingsleidraad paragraaf 2.2?	Ja, dat klopt.
78	Bijlage C - Programma van Eisen Eis 8	Eis 8 - Kunt u aangeven wat de locatie(s) is/zijn van de PBX gateway waarop afgeleverd dient te worden door inschrijver?	Opdrachtgevers hebben één virtuele PBX-omgeving met twee fysieke gateways, waarvan één wordt gebruikt voor het mobiele verkeer. Deze gateway staat op het hoofdkantoor van WMD in Assen.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
79	Bijlage C - Programma van Eisen Eis 8	Eis 8 - In eis 8 wordt aangegeven dat de aangeboden mobiele telefoniedienst volledig dient te integreren met de bestaande Mitel MiVoice Business-omgeving. Aangezien deze aanbesteding betrekking heeft op drie organisaties, verzoeken wij Opdrachtgever te verduidelijken voor welke organisatie(s) deze eis van toepassing is. Beschikken alle drie de organisaties over een Mitel MiVoice Business-oplossing waarmee integratie dient plaats te vinden, of geldt deze eis uitsluitend voor één of twee van de deelnemende organisaties? Indien sprake is van meerdere Mitel-omgevingen, verzoeken wij tevens aan te geven of dit afzonderlijke omgevingen betreft of één gezamenlijke telefonieomgeving.	Dit geldt voor alle drie de organisaties. Er is één geïntegreerde Mitel MiVoice Business-oplossing die door alle drie de organisaties wordt gebruikt.
80	Bijlage C - Programma van Eisen Eis 10 en 11	In de aanbestedingsleidraad en het prijzenblad wordt onderscheid gemaakt tussen Data Only en M2M-aansluitingen. Kan opdrachtgever nader toelichten voor welke toepassingen de M2M-aansluitingen worden ingezet en inzicht geven in het verwachte of historische dataverbruik van deze aansluitingen? Dit stelt inschrijvers in staat een passend tarief voor het onderdeel M2M aan te bieden. Aanvullend: Dienen de M2M simkaarten reguliere simkaarten te zijn, of verwacht opdrachtgever hier national roaming simkaarten die over de 3 nederlandse netwerken roamt (reguliere simkaarten werken alleen op het netwerk van de inschrijver in Nederland en kan buiten Nederland roamen)? Mocht opdrachtgever reguliere datakaarten willen inzetten, moeten deze dan meedelen in de datapool? dit laatste het geval zijn, is dit een apart product en kunnen ze geen onderdeel zijn van de datapool zoals deze staat onder eis 10.	Toepassingen en dataverbruik WMD: de M2M-aansluitingen worden ingezet voor communicatie met opjaagstations en voor blackboxen in voertuigen. Het dataverbruik is laag. WBGR: de 7 M2M-aansluitingen hebben een laag dataverbruik. WLN: WLN heeft geen M2M-aansluitingen. Het betreft een beperkt aantal data-only-aansluitingen voor onder meer tablets en beveiliging, met een laag dataverbruik. Deze worden uitsluitend binnen Nederland gebruikt. Data-only-aansluitingen worden onder meer ingezet voor intercoms, beveiligingssystemen en klimaatregelsystemen. Opdrachtgevers beschikken niet over gedetailleerde historische verbruiksgegevens. Type simkaart Voor de M2M-aansluitingen van WBGR zijn national roaming simkaarten vereist, die gebruik kunnen maken van alle drie de Nederlandse netwerken. Voor de M2M-aansluitingen van WMD volstaan reguliere simkaarten. Datapool M2M-aansluitingen maken geen onderdeel uit van de groepsbundel en worden per simkaart geprijsd (zie het antwoord op vraag 6). Data-only-aansluitingen maken onderdeel uit van de groepsbundel van de betreffende organisatie.
81	Bijlage C - Programma van Eisen Eis 11	Is ondersteuning van minimaal één genoemde IoT-technologie voldoende, of moeten LTE-M, NB-IoT én LoRa beschikbaar zijn? Wilt u per toepassing de vereiste technologie aangeven?	Ja, één IoT-technologie is voldoende.
82	Bijlage C - Programma van Eisen Eis 11 en 32	Kunt u bevestigen dat apparatuur bij start geschikt is voor 4G/5G en VoLTE en inzicht geven in eventuele 2G-afhankelijkheden?	Ja, dat kan Opdrachtgever bevestigen.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
83	Bijlage C - Programma van Eisen Eis 12	Wilt u per locatie leverancier, type, frequentiebanden, capaciteit, componenten, huidige providerkoppeling, eigendom, onderhoudsstatus en aansluitpunten verstrekken en een schouw vóór inschrijving toestaan?	Opdrachtgever beschikt niet over de gevraagde gegevens en kan deze daarom niet verstrekken. De beschikbare informatie wordt op locatie gedeeld tijdens de schouw. Opdrachtgever faciliteert op 23 oktober 2026 een schouw op de volgende locaties: 10.00 – 11.30 uur – Productiestation Nietap (WBGR) J.P. Santeeweg 112, 9312 TB Nietap Realisatie nieuw indoordekkingssysteem 12.30 – 14.00 uur – Locatie Garmerwolde (WBGR) Grasdijkweg 12, 9798 TC Garmerwolde Bestaand indoordekkingssysteem 14.45 – 16.15 uur – Productiestation Beilen (WMD) Mullingsweg 3, 9411 ZX Beilen Bestaand indoordekkingssysteem Deelname is alleen mogelijk na voorafgaande aanmelding via de berichtenmodule in TenderNed, uiterlijk 22 oktober 2026 om 12.00 uur. Vermeld bij de aanmelding de namen en functies van de deelnemers. Het is niet toegestaan om op de locaties foto's te maken. Tijdens de schouw worden geen inhoudelijke vragen beantwoord. Vragen naar aanleiding van de schouw kunnen worden gesteld via TenderNed en worden geanonimiseerd beantwoord in de Nota van Inlichtingen.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
84	Bijlage C - Programma van Eisen Eis 12	Eis 12 - Opdrachtgever verwacht dat inschrijvers inkoppelen op bestaande indooroplossingen. 1. Kan opdrachtgever de as built tekeningen delen? 2. Algemeen in de markt geldt dat alleen op DAS oplossingen ingekoppeld kan worden. Kan opdrachtgever bevestigen dat alle locaties beschikken over een DAS oplossing ? 3. Inkoppelen is kostbaar en het is niet realistisch om te verwachten dat inschrijvers de kosten hiervoor kunnen verwerken in de abonnementsprijzen. Om een level playing field te borgen is het gebruikelijk dat deze kosten buiten de TCO blijven. Kan opdrachtgever hiermee instemmen en de eenmalige kosten opnemen in prijzenblad, zonder dat deze meetellen in de TCO? Zonder deze aanpassing is het voor de twee andere providers niet mogelijk om zinvol op deze opdracht in te schrijven en dat is ook bij de zittende leverancier bekend. Tevens creert opdrachtgever een vendor lock in en is de aanbesteding strijdig met het level playingfield beginsel.	1. As-built tekeningen Opdrachtgever beschikt niet over as-built tekeningen en kan deze daarom niet delen. De beschikbare informatie wordt op locatie gedeeld tijdens de schouw op 23 oktober 2026 (zie het antwoord op vraag 83). 2. Bestaande indoordekkingssystemen In paragraaf 2.2 van de Aanbestedingsleidraad zijn per abuis locaties opgenomen waar een indoordekkingssysteem aanwezig zou zijn. Dit is niet juist. Alleen op de locaties Beilen (WMD) en Garmerwolde (WBGR) is een bestaand indoordekkingssysteem aanwezig. Op de locatie Nietap (WBGR) dient een nieuw indoordekkingssysteem te worden gerealiseerd. De locaties Valtherbos, Ruinerwold, Gasselte (WMD) en Sellingen (WBGR) hebben geen indoordekkingssysteem, maar zijn wel locaties met verminderd bereik. Opdrachtgever kan op dit moment niet bevestigen dat de bestaande systemen in Beilen en Garmerwolde DAS-oplossingen zijn (zie punt 3). Paragraaf 2.2 van de Aanbestedingsleidraad en eis 12 van het Programma van Eisen worden hierop aangepast. 3. Kosten voor inkoppeling en TCO Opdrachtgever heeft op dit moment geen inzicht in het type van de bestaande indoordekkingssystemen in Beilen en Garmerwolde, en dus ook niet in de omvang van de kosten voor inkoppeling. Een DAS-systeem is erop ingericht dat meerdere providers erop kunnen inkoppelen. Opdrachtgever gaat er daarom van uit dat inkoppeling op een DAS-systeem geen onevenredig hoge kosten met zich meebrengt, temeer omdat het slechts twee locaties betreft. Opdrachtgever onderzoekt op dit moment of de bestaande systemen op beide locaties DAS-systemen zijn. Opdrachtgever komt hier zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk in de 2e Nota van Inlichtingen, op terug. Daarbij geeft Opdrachtgever ook aan hoe de kosten voor inkoppeling in het Prijzenblad en de TCO worden verwerkt.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
85	Bijlage C - Programma van Eisen Eis 12	In de eis wordt verwezen naar de locaties in “bijlage #@, hoofdstuk #@”. In de ontvangen aanbestedingsstukken ontbreken echter de betreffende bijlage en hoofdstukverwijzing; deze worden als tekens/symbolen weergegeven. Kan Opdrachtgever de volledige locatiebijlage alsnog beschikbaar stellen, inclusief het juiste hoofdstuknummer? Graag ontvangen wij hierbij ook, voor zover beschikbaar, per locatie informatie over aanwezige indoordekkingssystemen, de technische aansluiting daarop en de plattegronden van de locaties. Deze informatie is noodzakelijk om de vereiste dekking, eventuele benodigde aansluitingen of aanpassingen en de daarmee samenhangende kosten volledig en correct in de inschrijving te kunnen verwerken.	Met de verwijzing in eis 12 wordt paragraaf 2.2 van de Aanbestedingsleidraad bedoeld. Eis 12 wordt hierop aangepast. Opdrachtgevers verwachten goede dekking in heel Nederland, en in het bijzonder binnen en buiten de eigen locaties in het servicegebied van WMD, WBGR en WLN (paragraaf 2.1 en 2.2 van de Aanbestedingsleidraad). De bij Opdrachtgevers bekende locaties waar de bereikbaarheid een uitdaging is, zijn Nietap, Garmerwolde en Sellingen (WBGR) en Valtherbos, Beilen, Ruinerwold en Gasselte (WMD). De beschikbare informatie wordt gedeeld tijdens de schouw op 23 oktober 2026.
86	Bijlage C - Programma van Eisen Eis 15	Eis 15 - Kan opdrachtgever eis 15 uitleggen?	Een roaming sim (of reissimkaart) is een speciale simkaart of eSIM die is ontworpen om voordelig te bellen, sms'en en internetten, nationaal en binnen Europa (EER).
87	Bijlage C - Programma van Eisen Eis 21	Eis 21 - Opdrachtnemer biedt een dienstverlening waarbij major storingen 24x7 kunnen worden gemeld en ook 24x7 worden opgepakt. Opdrachtgever kan 24/7 meldingen, verzoeken en wijzigingen registreren via een online portaal. Meldingen met een lagere prioriteit (medium en minor), alsmede problemen en wijzigingsverzoeken, worden gedurende kantooruren behandeld. Kan Opdrachtgever bevestigen dat aan de eis wordt voldaan indien: Major storingen 24x7 kunnen worden gemeld én opgevolgd; medium- en minor-storingen, problemen en wijzigingsverzoeken tijdens kantooruren worden behandeld; en Opdrachtgever 24x7 meldingen en verzoeken kan indienen via het online portaal? Indien dit niet acceptabel wordt geacht, verzoeken wij Opdrachtgever aan te geven welke vormen van ondersteuning en opvolging buiten kantooruren minimaal worden vereist voor incidenten, problemen en wijzigingsverzoeken.	Opdrachtgever kan bevestigen dat de 24/7 bereikbaarheid primair is bedoeld voor het melden en opvolgen van urgente storingen, calamiteiten en beveiligingsincidenten. Voor incidenten met een lagere prioriteit (medium en minor), alsmede voor reguliere problemen en wijzigingsverzoeken, is behandeling tijdens kantoor tijden acceptabel. Daarnaast dient Opdrachtgever 24/7 meldingen, verzoeken en wijzigingsverzoeken te kunnen registreren, bijvoorbeeld via een gebruikersportaal of vergelijkbare voorziening. Wijzigingsverzoeken mogen tijdens kantoor tijden telefonisch of via het gebruikersportaal worden ingediend en afgehandeld.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
88	Bijlage C - Programma van Eisen Eis 21	Wilt u eis 21 aanpassen zodat de 24/7 bereikbaarheid uitsluitend geldt voor urgente verstoringen en beveiligingsincidenten? Reguliere problemen en wijzigingsverzoeken kunnen naar onze mening via het gebruikersportaal of de servicedesk tijdens overeengekomen servicetijden worden ingediend en uitgevoerd.	Opdrachtgever kan bevestigen dat de 24/7 bereikbaarheid primair is bedoeld voor het melden en opvolgen van urgente storingen, calamiteiten en beveiligingsincidenten. Voor incidenten met een lagere prioriteit (medium en minor), alsmede voor reguliere problemen en wijzigingsverzoeken, is behandeling tijdens kantoortijden acceptabel. Daarnaast dient Opdrachtgever 24/7 meldingen, verzoeken en wijzigingsverzoeken te kunnen registreren, bijvoorbeeld via een gebruikersportaal of vergelijkbare voorziening. Wijzigingsverzoeken mogen tijdens kantoortijden telefonisch of via het gebruikersportaal worden ingediend en afgehandeld.
89	Bijlage C - Programma van Eisen Eis 21	Opdrachtnemer is telefonisch 24/7 bereikbaar voor het melden van storingen en voor wijzigingsverzoeken tijdens kantoortijden. De meeste wijzigingen kan een beheerder zelf uitvoeren via het portaal. Kan opdrachtgever ermee akkoord gaan dat wijzigingsverzoeken telefonisch tijdens kantoortijden gesteld kunnen worden?	Opdrachtgever kan bevestigen dat de 24/7 bereikbaarheid primair is bedoeld voor het melden en opvolgen van urgente storingen, calamiteiten en beveiligingsincidenten. Voor incidenten met een lagere prioriteit (medium en minor), alsmede voor reguliere problemen en wijzigingsverzoeken, is behandeling tijdens kantoortijden acceptabel. Daarnaast dient Opdrachtgever 24/7 meldingen, verzoeken en wijzigingsverzoeken te kunnen registreren, bijvoorbeeld via een gebruikersportaal of vergelijkbare voorziening. Wijzigingsverzoeken mogen tijdens kantoortijden telefonisch of via het gebruikersportaal worden ingediend en afgehandeld.
90	Bijlage C - Programma van Eisen Eis 28 (jo. eis 13)	Eis 28 verlangt dat verwerking, routing en opslag uitsluitend binnen de Europese Unie plaatsvinden en dat geen toegang vanuit landen buiten de EU mogelijk is. Eis 13 verlangt tegelijkertijd wereldwijde telefonie en dataverkeer. Bij internationaal gebruik wordt noodzakelijkerwijs gebruikgemaakt van buitenlandse telecommunicatienetwerken. Wilt u eis 28 beperken tot de systemen en gegevensverwerkingen die Opdrachtnemer voor de reguliere dienstverlening zelf beheert, met uitzondering van verkeer en verwerking die inherent zijn aan door Opdrachtgever geïnitieerd internationaal bellen, roaming en gebruik buiten de EU?	Deze eis ziet op door opdrachtnemer beheerde systemen en gegevensverwerkingen. Verkeer dat voortvloeit uit internationaal bellen of roaming valt hier niet onder.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
91	Bijlage C - Programma van Eisen Eis 33	Kan Opdrachtgever toelichten of de eis van een afzonderlijke goedkeuring door opdrachtgever voor iedere simswap ook ingevuld mag worden door het aanwijzen van geautoriseerde beheerders aan uw zijde? Binnen onze standaarddienstverlening kan opdrachtgever zelf één of meerdere beheerders aanwijzen. Alleen deze beheerders zijn bevoegd om simswaps uit te voeren. Hiermee houdt u zelf de regie over autorisaties en kan deze de toegang beperken tot vertrouwde personen. Een aanvullende, afzonderlijke goedkeuringsstap per simswap wordt niet ondersteund. Wij verzoeken Opdrachtgever daarom deze inrichting als gelijkwaardig te accepteren. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Ja. Het aanwijzen van geautoriseerde beheerders wordt als gelijkwaardige invulling van deze eis geaccepteerd, mits uitsluitend geautoriseerde personen SIM-swaps, e-SIM-activeringen en nummerporteringen kunnen uitvoeren.
92	Bijlage C - Programma van Eisen Eis 30 (tweede eis 30, na eis 32)	Wilt u bevestigen dat 'Opdrachtnemer' wordt bedoeld en de dubbele nummering corrigeren?	Ja, dat klopt. Dit zal worden aangepast.
93	Bijlage C - Programma van Eisen Eis 30 (tweede eis 30, na eis 32)	Meer ter informatie. Na eis 32 is opnieuw een eis genummerd als eis 30. Daarnaast vermeldt deze eis dat "Opdrachtgever" beschikt over een aantoonbaar SIM-swap-preventieproces. Wij nemen aan dat hier "Opdrachtnemer" is bedoeld. Wilt u dit bevestigen?	Ja, dat klopt. Dit zal worden aangepast.
94	Bijlage E - Concept Verwerkersovereenkomst Art. 2.4	Art. 2.4 - Kan het recht op onmiddellijke ontbinding worden beperkt tot de specifieke verwerkingen waarop deze overeenkomst ziet en tot een wezenlijke, niet tijdig herstelbare tekortkoming?	Ja, met dien verstande dat de ontbinding ook ziet op alle afgenomen diensten waarvan de correcte en volledige werking afhankelijk is van de betreffende verwerkingen. Het moet gaan om een wezenlijke tekortkoming die niet tijdig wordt hersteld of niet herstelbaar is.
95	Bijlage E - Concept Verwerkersovereenkomst Art. 3.1 en 3.2	Artikel 3.1 en 3.2 - Inschrijver constateert dat de verwerkersovereenkomst ervan uitgaat dat Opdrachtnemer voor alle verwerkingen in het kader van de dienstverlening als verwerker kwalificeert. In de telecomsector vinden echter diverse verwerkingen plaats op grond van zelfstandige wettelijke verplichtingen en eigen verantwoordelijkheden van de aanbieder, waaronder netwerkbeheer, beveiliging, fraudepreventie, facturatie en naleving van telecommunicatierechtelijke verplichtingen. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de verwerkersovereenkomst uitsluitend van toepassing is op die verwerkingen waarvoor Opdrachtnemer daadwerkelijk kwalificeert als verwerker in de zin van artikel 4 AVG en dat voor overige verwerkingen de rol van zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke wordt erkend?	Ja, binnen de volgende afbakening. De verwerkersovereenkomst is van toepassing op verwerkingen die Opdrachtnemer namens Opdrachtgever uitvoert, zoals het selfserviceportaal en de rapportages. Voor verwerkingen die noodzakelijk zijn voor het leveren van de openbare elektronische communicatiedienst zelf, zoals transmissie, facturering, netwerk- en verkeersbeheer, netwerkbeveiliging, fraudebestrijding en naleving van wettelijke verplichtingen uit de Telecommunicatiewet, is Opdrachtnemer zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke (vgl. EDPB-richtsnoeren 07/2020, randnr. 27). Die eigen verantwoordelijkheid is beperkt tot wat voor die dienst noodzakelijk of wettelijk verplicht is. Andere eigen doeleinden, zoals marketing gericht op gebruikers, vallen daar niet onder. Raakt een inbreuk in verband met persoonsgegevens in deze verwerkingen gebruikers van Opdrachtgever, dan informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever daarover onverwijld. Bij contractering wordt in Bijlage I vastgelegd welke verwerkingen onder de verwerkersovereenkomst vallen.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
96	Bijlage E - Concept Verwerkersovereenkomst Art. 3.6	Is het met verwijzing naar artikel 3.6 van de verwerkersovereenkomst niet juist zo dat in dit geval bij de onder deze aanbesteding af te nemen (standaard) dienstverlening, verwerker (opdrachtnemer) juist wel zeggenschap heeft over het doel en de middelen voor de verwerking van Persoonsgegevens?	Gedeeltelijk. Voor verwerkingen die noodzakelijk zijn voor het leveren van de openbare elektronische communicatiedienst zelf is Opdrachtnemer zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke en geldt de verwerkersovereenkomst niet (zie het antwoord op vraag 95). Voor verwerkingen die Opdrachtnemer namens Opdrachtgever uitvoert, zoals (onderdelen van) het selfserviceportaal en de rapportages, bepaalt Opdrachtgever het doel en de wezenlijke middelen. Daarop ziet artikel 3.6. Binnen de kaders van de verwerkersovereenkomst mag Opdrachtnemer niet-wezenlijke middelen kiezen, zoals hard- en software, zonder daardoor verwerkingsverantwoordelijke te worden (EDPB-richtsnoeren 07/2020, randnr. 40). Voor beveiligingsmaatregelen geldt artikel 4.4, zoals aangepast in het antwoord op vraag 98.
97	Bijlage E - Concept Verwerkersovereenkomst Art. 4.1	Artikel 4.1 - Artikel 4.1 bepaalt dat persoonsgegevens niet zonder voorafgaande toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke in cloudomgevingen van derde partijen mogen worden verwerkt. Inschrijver merkt op dat de gevraagde dienstverlening onder meer bestaat uit een selfserviceportaal, rapportagefunctionaliteiten en moderne telecomdiensten die gebruik maken van professionele cloud- en platformdiensten. Daarnaast wordt gedurende de maximale contractduur van acht jaar innovatie en doorontwikkeling van de dienstverlening verwacht. De huidige formulering lijkt iedere wijziging in de onderliggende hosting- of platformarchitectuur afhankelijk te maken van voorafgaande toestemming, terwijl dergelijke wijzigingen veelal onderdeel zijn van regulier lifecycle-, security- en continuïteitsbeheer. Kan Opdrachtgever bevestigen dat verwerking binnen professionele cloudomgevingen is toegestaan, mits: - wordt voldaan aan AVG en de overeengekomen beveiligingsvereisten; - passende contractuele waarborgen zijn getroffen; - eventuele subverwerkers conform de verwerkersovereenkomst worden gemeld; - en dat voor reguliere wijzigingen die het beveiligingsniveau minimaal gelijk houden of verbeteren geen afzonderlijke voorafgaande toestemming vereist is?	Ja. Een cloudaanbieder die Persoonsgegevens verwerkt, is Subverwerker. Daarvoor geldt artikel 7, zoals gewijzigd in het antwoord op vraag 103. Artikel 8 en de beveiligingseisen uit artikel 4 en Bijlage II blijven onverkort van toepassing. Wordt hieraan voldaan, dan geldt de toestemming uit artikel 4.1 als gegeven. Wijzigingen binnen de cloudomgeving van een toegestane Subverwerker vereisen geen afzonderlijke toestemming als het beveiligingsniveau gelijk blijft of verbeterd (zie het antwoord op vraag 98). Inschakeling van een nieuwe Subverwerker of verwerking buiten de EER valt daar niet onder.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
98	Bijlage E - Concept Verwerkersovereenkomst Art. 4.2 en 4.4	Art. 4.2 en 4.4 - Kan worden bevestigd dat ISO-certificering en het actuele informatiebeveiligingsbeleid als uitgangspunt gelden en dat wijzigingen in beveiligingsmaatregelen mogelijk blijven wanneer deze de beveiliging verbeteren of noodzakelijk zijn voor techniek, wetgeving of bedrijfsvoering, mits het beschermingsniveau niet materieel wordt verlaagd?	Gedeeltelijk. De ISO 27001-certificering en het actuele informatiebeveiligingsbeleid van Opdrachtnemer gelden als uitgangspunt, met artikel 4 en Bijlage II als ondergrens. In afwijking van artikel 4.4 mag Opdrachtnemer beveiligingsmaatregelen zonder voorafgaande toestemming wijzigen als het beveiligingsniveau daardoor gelijk blijft of verbetert. Hij verantwoordt deze wijzigingen in de jaarlijkse rapportage uit artikel 4.2 en toont op verzoek aan dat het niveau niet is verlaagd. Elke verlaging van het beveiligingsniveau blijft vooraf schriftelijke toestemming van Opdrachtgever vereisen. Bij twijfel legt Opdrachtnemer de wijziging vooraf aan Opdrachtgever voor. Opdrachtgever valt onder de Cyberbeveiligingswet en moet de beveiliging van haar toeleveringsketen kunnen borgen.
99	Bijlage E - Concept Verwerkersovereenkomst Art. 4.3	Gegadigde zal uiteraard zorgen voor de juiste en vereiste beveiligingsmaatregelen. Zoals aanbestedende dienst zal begrijpen is het uiteraard niet mogelijk en niet werkbaar dat een aanpassing in de beveiligingsmaatregelen van verwerker slechts kan plaatsvinden na toestemming van verwerkingsverantwoordelijke. Is het daarom akkoord om artikel 4.3 van de verwerkersovereenkomst buiten toepassing te verklaren? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Nee. Opdrachtgever gaat ervan uit dat artikel 4.4 is bedoeld. Dat artikel wordt niet buiten toepassing verklaard. Opdrachtgever moet grip houden op het beveiligingsniveau van de verwerking (artikel 32 AVG) en valt onder de Cyberbeveiligingswet, die ook beveiliging van de toeleveringsketen vereist. Wel geldt dat wijzigingen waarbij het beveiligingsniveau gelijk blijft of verbetert geen voorafgaande toestemming vereisen (zie het antwoord op vraag 98).
100	Bijlage E - Concept Verwerkersovereenkomst Art. 5.2	Artikel 5.2 - Inschrijver verzoekt hier om "uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking" aan te passen naar "uiterlijk binnen 48 uur na ontdekking. 24 uur is onredelijk kort, gelet op het onderzoek dat dient te worden gedaan bij ontdekking van een datalek. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Nee. De termijn van 24 uur blijft gehandhaafd, omdat Opdrachtgever die nodig heeft om tijdig aan haar eigen meldplichten te voldoen. Binnen 24 uur is geen afgerond onderzoek vereist. Opdrachtnemer meldt met de dan beschikbare informatie en vult die zonder onredelijke vertraging aan (vgl. artikel 33 lid 4 AVG). Dit sluit aan bij de 24-uurstermijn die al geldt voor aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten (artikel 2 Verordening (EU) nr. 611/2013).
101	Bijlage E - Concept Verwerkersovereenkomst Art. 5.3	Artikel 5.3 - Kan Opdrachtgever bevestigen dat de medewerkingsverplichting wordt beperkt tot redelijke en proportionele ondersteuning voor zover direct verband houdend met de betreffende verwerking onder deze overeenkomst?	Ja, binnen de maatstaf van artikel 5.3 ('alle redelijkerwijs te verwachten medewerking'). Het artikel ziet op Datalekken die betrekking hebben op Persoonsgegevens die Opdrachtnemer namens Opdrachtgever verwerkt. De medewerking omvat in ieder geval het achterhalen van de oorzaak en wat Opdrachtgever nodig heeft om aan de artikelen 33 en 34 AVG te voldoen.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
10 2	Bijlage E - Concept Verwerkersovereenkomst Art. 5.4	Artikel 5.4 - Kan Opdrachtgever bevestigen dat kosten uitsluitend door Verwerker worden gedragen indien het betreffende incident aantoonbaar aan Verwerker toerekenbaar is?	Nee, niet in deze vorm. Artikel 5.4 voorziet in een redelijke kostenverdeling in onderling overleg. Uitgangspunt is dat de kosten voor rekening komen van de partij aan wie het Datalek is toe te rekenen. Een Datalek bij Opdrachtnemer of een Subverwerker komt voor rekening van Opdrachtnemer, tenzij hij aantoont dat het hem niet kan worden toegerekend.
10 3	Bijlage E - Concept Verwerkersovereenkomst Art. 7.1-7.2	Art. 7.1-7.2 - Kan voorafgaande specifieke toestemming voor iedere Subverwerker worden vervangen door algemene schriftelijke toestemming met voorafgaande kennisgeving van voorgenomen wijzigingen en een redelijk bezwaarrecht, omdat Inschrijver voor telecomdiensten met een vaste keten van leveranciers werkt?	Ja. In afwijking van artikel 7.1 en 7.2 geeft Opdrachtgever algemene schriftelijke toestemming voor de Subverwerkers die bij contractering in Bijlage I zijn vermeld. Opdrachtnemer meldt een beoogde toevoeging of vervanging van een Subverwerker ten minste 30 dagen vooraf schriftelijk, met vermelding van naam, locatie en werkzaamheden. Opdrachtgever kan binnen die termijn gemotiveerd bezwaar maken. Leidt overleg niet binnen 30 dagen na het bezwaar tot een oplossing, dan kan Opdrachtgever de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk kosteloos beëindigen per een door haar te bepalen datum. Artikel 7 blijft voor het overige van toepassing.
10 4	Bijlage E - Concept Verwerkersovereenkomst Art. 8.1	Art. 8.1 - Nu de Europese Commissie op 4 juni 2021 een uitvoeringsbesluit (EU 2021/914) heeft genomen over gegevens doorgifte naar derde landen vraagt Opdrachtnemer of haar aanname juist is dat gegevensdoorgifte buiten de EER niet als bezwaarlijk door Opdrachtgever wordt gezien wanneer a) de Europese Commissie een adequaatheidsbesluit heeft genomen voor het land waar de gegevens worden verwerkt; en b) wordt voldaan aan de Standaardcontractbepalingen (inclusief de vereiste passende waarborgen) voor de doorgifte van persoonsgegevens naar derde landen?	Gedeeltelijk. Voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever blijft vereist. Opdrachtgever weigert die niet op onredelijke gronden als aantoonbaar aan hoofdstuk V AVG is voldaan, via een adequaatheidsbesluit (artikel 45 AVG) of via passende waarborgen (artikel 46 AVG), zoals de standaardcontractbepalingen uit Uitvoeringsbesluit (EU) 2021/914 met een transfer impact assessment (TIA) en zo nodig aanvullende maatregelen. Opdrachtgever betreft bij haar besluit ook de risico's voor haar toeleveringsketen (Cyberbeveiligingswet). Opdrachtnemer onderbouwt dit in zijn verzoek om toestemming.
10 5	Bijlage E - Concept Verwerkersovereenkomst Art. 10.1-10.4	Art. 10.1-10.4 - Kunnen teruggave, verwijdering, bewaartermijnen en exitmedewerking worden beperkt tot persoonsgegevens die Inschrijver daadwerkelijk namens Opdrachtgever verwerkt, met redelijke termijnen en vergoeding van buitengewone exitwerkzaamheden?	Gedeeltelijk. Artikel 10 ziet alleen op Persoonsgegevens die Opdrachtnemer namens Opdrachtgever verwerkt (zie het antwoord op vraag 95). De termijnen in artikel 10 zijn redelijk en blijven ongewijzigd. Wettelijke bewaarplichten blijven onverlet (artikel 2.5). Medewerking aan teruggave, vernietiging en overdracht maakt deel uit van de dienstverlening en wordt niet afzonderlijk vergoed, tenzij de Overeenkomst uitdrukkelijk anders bepaalt.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
10 6	Bijlage E - Concept Verwerkersovereenkomst Art. 11.1-11.4	Art. 11.1-11.4 - Onbeperkte aansprakelijkheids- en vrijwaringverplichtingen zijn voor Inschrijver niet acceptabel, gezien de daarmee gemoeide risico's niet goed zijn in te schatten en niet goed verzekeraar zijn. Inschrijver verzoekt daarom aansluiting te zoeken bij het in de (hoofd)Overeenkomst opgenomen aansprakelijkheidsartikel en de daarin overeengekomen beperkingen ten aanzien van aansprakelijkheid van partijen voor schade. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen? En kan, in het verlengde daarvan de verzekeringsverplichting worden beperkt tot marktconforme en beschikbare dekking?	Gedeeltelijk. Op de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer onder de verwerkersovereenkomst, waaronder de vrijwaring uit artikel 11.1, is de aansprakelijkheidsregeling uit de Overeenkomst van toepassing. Artikel 11.3 blijft onverkort gelden. Voor verhaal op grond van artikel 82 AVG en verhaal van een door de AP opgelegde geldboete geldt dus geen beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid. Dat verhaal is wel beperkt tot het deel dat aan Opdrachtnemer is toe te rekenen. De verzekeringsplicht uit artikel 11.4 ziet op een marktconforme dekking met een verzekerd bedrag van ten minste de aansprakelijkheidslimiet uit de Overeenkomst.
10 7	Bijlage E - Concept Verwerkersovereenkomst Art. 12	Art. 12 - Inschrijver heeft heel veel klanten. Als elke klant op elk moment aan Inschrijver zou kunnen verzoeken om een audit/controle te laten uitvoeren, dan zou dit Inschrijver onredelijk veel tijd kosten. Is Opdrachtgever bereid om aansluiting te zoeken bij de ISO 27001 certificering van Inschrijver en slechts een audit uit te laten voeren als er een gegronde reden bestaat op grond waarvan Opdrachtgever veronderstelt dat Opdrachtnemer haar verplichtingen onder de Verwerkingsovereenkomst niet (volledig) nakomt?	Nee. Het auditrecht volgt uit artikel 28 lid 3 onder h AVG en blijft ongewijzigd. Ook gelet op de Cyberbeveiligingswet moet Opdrachtgever de beveiliging in haar keten zelf kunnen verifiëren. Het ISO 27001-certificaat en de jaarlijkse rapportage uit artikel 4.2 zijn belangrijke bronnen van zekerheid, maar vervangen het auditrecht niet. Artikel 12 bevat al waarborgen: aankondiging ten minste tien dagen vooraf (behalve bij spoed) met opgave van de scope, geen onredelijke onderbreking van de bedrijfsvoering en de kosten van de audit zelf in beginsel voor Opdrachtgever (artikelen 12.5 en 12.7).
10 8	Bijlage E - Concept Verwerkersovereenkomst Art. 12.8	In artikel 12.8 van de verwerkersovereenkomst staat o.a. dat verwerker op eigen kosten en binnen de daartoe door verwerkingsverantwoordelijke te bepalen termijn maatregelen nemen om de geconstateerde risico's en tekortkomingen op een voor verwerkingsverantwoordelijke acceptabel niveau te brengen respectievelijk op te heffen. Hoe weten gegadigden zeker dat de kosten, de termijn en het door verwerkingsverantwoordelijke als acceptabel geachte niveau voor gegadigden haalbaar en redelijk zijn?	Volledige zekerheid vooraf is niet te geven, maar artikel 12.8 is begrensd. Het gaat om het opheffen van risico's en tekortkomingen die uit een audit blijken, gemeten aan de verplichtingen uit de Overeenkomst, de verwerkersovereenkomst en de Privacywetgeving, waaronder een passend beveiligingsniveau (artikel 32 AVG). Omdat het om nakoming van eigen verplichtingen gaat, zijn de kosten voor Opdrachtnemer. Opdrachtgever stelt de termijn en het acceptabele niveau vast na overleg met Opdrachtnemer en in redelijkheid, rekening houdend met de ernst van het risico, de stand van de techniek en de uitvoeringskosten.
10 9	Bijlage E - Concept Verwerkersovereenkomst Art. 12.9	In artikel 12.9 van de verwerkersovereenkomst staat o.a. dat verwerker eventuele door verwerkingsverantwoordelijke naar aanleiding van een dergelijke controle in redelijkheid gegeven instructies zal opvolgen. Gegadigde kan hier niet op voorhand zondermeer akkoord meegaan, zonder op dit moment te weten (wat logisch is) wat deze instructies zijn en of deze überhaupt wel uit te voeren zijn voor gegadigde. Is het daarom akkoord om dat betreffende deel van het hiervoor genoemde artikel buiten toepassing te verklaren? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Nee. Opdrachtgever moet als verwerkingsverantwoordelijke instructies kunnen geven (artikel 28 lid 3 onder a AVG) en moet het beveiligingsniveau in haar keten kunnen borgen (artikel 32 AVG en de Cyberbeveiligingswet). De verplichting is al begrensd: het gaat om instructies naar aanleiding van een controle, die in redelijkheid worden gegeven en binnen een redelijke termijn moeten worden opgevolgd. Acht Opdrachtnemer een instructie in strijd met de wet of technisch niet uitvoerbaar, dan meldt hij dat onverwijld en gemotiveerd aan Opdrachtgever en stelt hij een alternatieve maatregel met een gelijkwaardig beveiligingsniveau voor.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
11 0	Bijlage E - Concept Verwerkersovereenkomst Art. 13.7	Art. 13.7 - Kan de boete van € 1.000 per week of gedeelte daarvan worden gemaximeerd en gematigd, uitsluitend gelden bij een toerekenbare wezenlijke tekortkoming na een redelijke hersteltermijn, en kan de boete in mindering worden gebracht op eventueel aanvullend gevorderde schadevergoeding (in overeenstemming met artikel 6:92BW)?	Gedeeltelijk. Het totaal van de boetes uit artikel 13.7 bedraagt ten hoogste € 25.000 per kalenderjaar. Een boete is alleen verschuldigd bij een toerekenbare tekortkoming en, voor zover de wet dat vereist, na ingebrekestelling (artikelen 6:92 lid 3 en 6:93 BW). Een beperking tot wezenlijke tekortkomingen of een aanvullende hersteltermijn neemt Opdrachtgever niet over. Matiging is voorbehouden aan de rechter (artikel 6:94 BW). De boete blijft, in afwijking van artikel 6:92 lid 2 BW, naast schadevergoeding verschuldigd.
11 1	Bijlage E - Concept Verwerkersovereenkomst Art. 13.7	Uiteraard is het de bedoeling van alle gegadigden om alle verplichtingen uit de verwerkersovereenkomst na te komen. Is het echter toch akkoord om de boete uit artikel 13.7 van de verwerkersovereenkomst te maximeren op € 25.000,--? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Ja. Het totaal van de boetes uit artikel 13.7 bedraagt ten hoogste € 25.000 per kalenderjaar. Zie ook het antwoord op vraag 110.
11 2	Bijlage E - Concept Verwerkersovereenkomst Bijlage 1 (bij verwerkersovereenkomst)	Bijlage 1 - Kan Opdrachtgever per genoemde categorie persoonsgegevens aangeven welke gegevens daadwerkelijk onderdeel uitmaken van de gevraagde dienstverlening en de beschrijving beperken tot de feitelijk noodzakelijke gegevensverwerkingen?	Ja, bij contractering. Bijlage I is een model. Opdrachtgever vult deze in overleg met Opdrachtnemer in en beperkt de beschrijving tot de Persoonsgegevens die Opdrachtnemer namens Opdrachtgever verwerkt. Naar verwachting gaat het om gegevens van medewerkers en andere gebruikers, zoals naam, zakelijke contactgegevens, functie of afdeling, abonnements- en toestelgegevens en gebruiks- en kostengegevens in het selfserviceportaal en de rapportages. Gegevens van klanten van Opdrachtgever, zoals IBAN, openstaand saldo en strafrechtelijke gegevens, zijn voor deze opdracht niet van toepassing. Ook de categorieën betrokkenen en de doeleinden worden op deze opdracht afgestemd.
11 3	Bijlage H - Concept Service Level Agreement (SLA) Par. 3.2	Gepland onderhoud vindt doorgaans plaats tussen 00.00 en 06.00 uur, om de impact voor klanten zo beperkt mogelijk te houden. Door het grote aantal mobiele masten is het helaas niet mogelijk om voor iedere afzonderlijke locatie een persoonlijke melding te versturen. Klanten kunnen daarom op de website eenvoudig hun postcode invoeren om te controleren of er onderhoud in hun omgeving gepland staat. Er wordt dan een periode vermeld dat het onderhoud plaats zal vinden. Kan Opdrachtgever akkoord gaan met het publiceren van gepland onderhoud aan het mobiele netwerk op onze algemene website, die via onze portal toegankelijk is?	Dit is akkoord voor gepland onderhoud aan het algemene mobiele netwerk. Gepland onderhoud dat specifiek gevolgen heeft voor de dienstverlening aan Opdrachtgever (zoals het portaal, de Mitel-koppeling of de indoordekking) meldt Opdrachtnemer voorafgaand aan het geplande onderhoud. Paragraaf 3.2 van de SLA wordt hierop aangepast.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
11 4	Bijlage H - Concept Service Level Agreement (SLA) Par. 3.6	Elke melding met de klantenservice wordt gelogd in het interne systeem van opdrachtgever, (incident) tickets en wijzigingen die in het portaal door een beheerder zijn uitgevoerd zijn altijd in het portaal terug te vinden. Kan opdrachtgever ermee akkoord gaan dat alle (incident) tickets en wijzigingen die door een beheerder zijn uitgevoerd op het portaal staan en dat alle meldingen via de klantenservice alleen in het interne systeem van opdrachtnemer staan?	Opdrachtgever gaat gedeeltelijk akkoord. Meldingen via de klantenservice mogen in het interne systeem van Opdrachtnemer worden geregistreerd. Opdrachtgever ontvangt per melding wel een bevestiging met meldingsnummer, en deze meldingen worden opgenomen in de maandelijkse rapportage. Paragraaf 3.6 en 7.1 van de SLA worden hierop aangepast.
11 5	Bijlage H - Concept Service Level Agreement (SLA) Par. 6.2	Opdrachtnemer hanteert een andere escalatiematrix dan opdrachtgever. Opdrachtgever heeft speciale escalatiemanagers, omdat zij specifieke technische kennis hebben die een servicemanager niet altijd heeft. Uiteraard blijft de servicemanager wel betrokken. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Opdrachtgever gaat ervan uit dat met 'Opdrachtgever' in de vraag Opdrachtnemer wordt bedoeld. Ja, akkoord, mits de servicemanager het vaste aanspreekpunt voor Opdrachtgever blijft.
11 6	Bijlage H - Concept Service Level Agreement (SLA) Par. 7.2 (incidentprioriteiten en oplostijden)	Inschrijver hanteert een (iets) afwijkende definitie van prioriteiten voor incidenten en reparatietijd, die overigens altijd in overleg met Opdrachtgever worden toegepast (bij melding via de servicedesk): Major Mogelijke incidenten waaraan een prioriteit major wordt toegewezen, zijn: • Uitval van één of meerdere masten in een regio; • Significante uitval van meerdere functionaliteiten; Oplostijd: < 4 uur Reactietijd: 15 minuten Medium Mogelijke incidenten waaraan een prioriteit medium wordt toegewezen, zijn: • Lokaal capaciteitsprobleem; • Significante uitval van een functionaliteit; • Degradatie van meerdere functionaliteiten; Oplostijd: < 8 uur op werkdagen Reactietijd: 30 minuten Minor Mogelijke incidenten waaraan minor wordt toegewezen, zijn: • Individuele gebruiksproblemen (voicemail, SMS, data); • Support verzoek; Oplostijd: < 60 uur op werkdagen Reactietijd: 120 minuten Gaat Opdrachtgever akkoord met de classificatie en oplostijden die Inschrijver hanteert?	Opdrachtgever gaat gedeeltelijk akkoord. Inschrijver mag een eigen classificatie van incidenten hanteren, mits deze aansluit op de prioriteiten in de SLA en de reactie- en oplostijden ten minste gelijk zijn aan de SLA. De SLA geldt als minimumniveau. Zijn de termijnen van Inschrijver korter, dan is dat akkoord. Zijn ze langer, dan gelden de termijnen uit de SLA. De definitieve indeling van incidenten wordt bij de implementatie in overleg tussen Partijen vastgelegd.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
11 7	Bijlage H - Concept Service Level Agreement (SLA) Par. 7.3 (KPI's)	Inschrijver constateert dat in de concept SLA een beschikbaarheidseis van 99,99% is opgenomen. Deze norm is gebruikelijk voor vaste netwerkdiensten, maar wordt in de markt niet gehanteerd voor mobiele netwerkdiensten. Mobiele dienstverlening gebaseerd is op een radio-access netwerk binnen een complexe telecominfrastructuur, waarbij beschikbaarheid mede afhankelijk is van diverse factoren binnen en buiten de directe invloedssfeer van de leverancier. Hierdoor wijkt de aard van mobiele dienstverlening af van bijvoorbeeld datacenter- of vaste netwerkdiensten. Voor mobiele dienstverlening hanteert inschrijver de volgende marktconforme KPI's: • Netwerkbeschikbaarheid (4G/5G): $\geq 99,5\%$ • Databeschikbaarheid: $\geq 99,7\%$ • Voicebeschikbaarheid: $\geq 99,7\%$ Kan Opdrachtgever bevestigen dat voor de mobiele dienstverlening mag worden uitgegaan van bovenstaande beschikbaarheids KPI's in plaats van de in de concept SLA genoemde beschikbaarheid van 99,99%?	Opdrachtgever heeft kennisgenomen van de opmerkingen ten aanzien van de beschikbaarheidseis voor mobiele dienstverlening. Opdrachtgever onderschrijft dat mobiele dienstverlening qua aard en werking verschilt van vaste netwerkdiensten en dat de beschikbaarheid mede afhankelijk is van factoren die inherent zijn aan mobiele netwerken. Opdrachtgever is daarom bereid de beschikbaarheidseis voor mobiele netwerkdiensten aan te passen naar een marktconform niveau van 99,5% op jaarbasis. De aangepaste KPI wordt opgenomen in een gewijzigde versie van de Concept Service Level Agreement (SLA) die na de Nota van Inlichtingen wordt gepubliceerd.
11 8	Bijlage H - Concept Service Level Agreement (SLA) Par. 7.3 (KPI's)	Voor mobiele dienstverlening is een beschikbaarheid van 99,50% een realistisch en marktconform niveau, mede gezien afhankelijkheden zoals dekking, apparatuur van eindgebruikers en externe factoren. Is de aanbestedende dienst bereid de eis voor mobiele netwerkbeschikbaarheid te wijzigen van 99,99% naar minimaal 99,50% op jaarbasis? Zo nee, waarom niet?	Opdrachtgever heeft kennisgenomen van de opmerkingen ten aanzien van de beschikbaarheidseis voor mobiele dienstverlening. Opdrachtgever onderschrijft dat mobiele dienstverlening qua aard en werking verschilt van vaste netwerkdiensten en dat de beschikbaarheid mede afhankelijk is van factoren die inherent zijn aan mobiele netwerken. Opdrachtgever is daarom bereid de beschikbaarheidseis voor mobiele netwerkdiensten aan te passen naar een marktconform niveau van 99,5% op jaarbasis. De aangepaste KPI wordt opgenomen in een gewijzigde versie van de Concept Service Level Agreement (SLA) die na de Nota van Inlichtingen wordt gepubliceerd.
11 9	Bijlage I - Beveiligingsbepalingen Aanbestedingen WMD (BBAW) Algemeen (verwijzing naar ontbrekende documenten)	Het document maakt meerdere verwijzingen naar andere documenten die ontbreken bij de stukken, zoals Gedragscode en Fysiek Beveiligingsbeleid. Kan Opdrachtgever hiernaar kijken of artikelen buiten toepassing verklaren?	Opdrachtgever stelt deze eis met name voor die personen die omwille van hun werkzaamheden op productielocaties moeten komen en mogelijk anderszins in aanraking kunnen komen met open water. In dit geval is de verwachting dat hier geen sprake van is. Bij start van de Opdracht volstaat dat de betrokken personen tijdens het wegwijs worden gemaakt met de toegangsregels, gedragscode e.d. door HRM en Facilitair.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
12 0	Bijlage I - Beveiligingsbepalingen Aanbestedingen WMD (BBAW) Art. 2-3	Art. 2-3 - Kan worden verduidelijkt dat aanvullende beveiligingseisen alleen na voorafgaande schriftelijke kennisgeving, met een redelijke implementatietermijn en zonder wezenlijke uitbreiding van de oorspronkelijke scope of prijsverplichting kunnen worden opgelegd?	Ja. Aanvullende beveiligingseisen op grond van artikel 2 BBAW worden via de Security Manager en de CISO van Opdrachtgever vooraf schriftelijk aangekondigd, met een redelijke implementatietermijn die partijen in overleg vaststellen. Leiden aanvullende eisen tot aantoonbare meerkosten, dan worden zij behandeld als meerwerk. Dit geldt niet voor eisen die voortvloeien uit wet- en regelgeving die voor Opdrachtnemer geldt (waaronder de Wbni/Cyberbeveiligingswet) of uit de Aanbestedingsdocumenten.
12 1	Bijlage I - Beveiligingsbepalingen Aanbestedingen WMD (BBAW) Art. 4-6	Art. 4-6- Kunnen de DPIA-, screening-, identiteits-, diploma-, certificaat- en geheimhoudingsvereisten worden beperkt tot personeel en toegangssituaties waarvoor zij noodzakelijk en proportioneel zijn, met inachtneming van privacywetgeving en een werkbare procedure voor vervanging van personeel?	Ja. Dit volgt grotendeels al uit de BBAW zelf: - een DPIA wordt alleen opgesteld als geclassificeerde informatie wordt gedeeld of een beveiligde (productie)ruimte wordt betreden (artikel 4); - de mate van screening hangt af van de mate van fysieke en informatietoegang en van het relevante profiel (artikel 6). Opdrachtgever verduidelijkt dat de vereisten in de artikelen 5 en 6 alleen gelden voor personeel van Opdrachtnemer (en zijn onderaannemers) dat locaties van Opdrachtgever betreedt of toegang heeft tot systemen of vertrouwelijke gegevens van Opdrachtgever. Zij worden proportioneel en met inachtneming van de privacywetgeving toegepast.
12 2	Bijlage I - Beveiligingsbepalingen Aanbestedingen WMD (BBAW) Art. 8-9	Art. 8 - 9 - Kan worden bevestigd dat fysieke toegangs-, informatie- en incidentmeldingsverplichtingen worden uitgewerkt in concrete procedures, met duidelijke definities van incident, meldingstermijn en contactpunt, en dat niet iedere onbedoelde kennisneming automatisch een contractuele tekortkoming oplevert?	Ja, dat bevestigt Opdrachtgever.
12 3	Bijlage I - Beveiligingsbepalingen Aanbestedingen WMD (BBAW) Art. 10	Art. 10 - Kunnen verwijdering van personeel, beëindiging van het gunningsproces of ontbinding van de overeenkomst uitsluitend plaatsvinden bij een ernstige of herhaalde, aan Inschrijver toerekenbare overtreding, na hoor en wederhoor en een redelijke herstelkans, behalve bij een strafbaar feit of acuut beveiligingsrisico?	Opdrachtgever neemt het voorstel gedeeltelijk over. Verwijdering van personeel: Conform artikel 10 BBAW kan een medewerker bij (herhaalde) overtreding na een eerste waarschuwing van het project worden verwijderd. Bij een strafbaar feit of een acuut beveiligingsrisico kan Opdrachtgever de medewerker direct (tijdelijk) de toegang tot locaties, systemen of gegevens ontfeggen. Dit is geen sanctie tegen Opdrachtnemer; Opdrachtgever licht de reden zo veel mogelijk toe en Opdrachtnemer zorgt voor vervanging. Beëindiging gunningsproces of ontbinding: Dit gebeurt alleen bij herhaalde beveiligingsincidenten die aan Inschrijver of Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, na hoor en wederhoor en, als herstel mogelijk is, na een redelijke hersteltermijn. Bij een strafbaar feit of opzet is geen hersteltermijn nodig.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
12 4	Bijlage 2 - Prijzenblad Prijzenblad B	Hoe moet dataverbruik boven de totale groepsbundel worden behandeld? Wilt u aangeven waar het tarief voor meerverbruik moet worden opgenomen en hoe dit in de TCO wordt beoordeeld?	Er geldt geen afzonderlijk tarief voor meerverbruik; Inschrijver hoeft hiervoor geen tarief op te nemen. Opdrachtgever bepaalt de omvang van de groepsbundel op basis van de staffels in het Prijzenblad (eis 10 Programma van Eisen). Overschrijdt het dataverbruik structureel de afgenomen groepsbundel, dan kan Opdrachtgever de groepsbundel aanpassen naar een hogere staffel, tegen het tarief dat Inschrijver voor die staffel in het Prijzenblad heeft aangeboden (zie ook paragraaf 2.1 Aanbestedingsleidraad). Conform artikel 6.3 van de Overeenkomst brengt Opdrachtnemer geen additionele kosten in rekening. De TCO wordt uitsluitend bepaald op basis van het Prijzenblad.
12 5	Bijlage 2 - Prijzenblad Regel 20	Begrijpen wij correct dat per staffel één maandtarief per actieve aansluiting wordt ingevuld en dat de maandprijs per organisatie gelijk is aan het werkelijke aantal actieve aansluitingen maal dit tarief? Zo nee, wilt u de rekenmethodiek en het prijzenblad verduidelijken?	Ja. Inschrijver dient per staffel één vast maandtarief per gebruiker in te vullen. Voor de berekening van de TCO wordt dit tarief vermenigvuldigd met het in het prijzenblad opgenomen aantal gebruikers van de betreffende organisatie en de toepasselijke staffel zoals aangegeven in het rekenmodel. De berekeningswijze is opgenomen in het prijzenblad. De gehanteerde staffels dienen voor de berekening van de TCO en vormen geen indicatie van het daadwerkelijke of toekomstige verbruik.
12 6	Bijlage 2 - Prijzenblad Regel 25	Wilt u definiëren wat onder Staffel 6 '>20 GB (onbeperkt)' wordt verstaan, inclusief tegoed in Nederland en EER, fair-usevoorwaarden en behandeling van excessief gebruik?	Met Staffel 6 ">20 GB (onbeperkt)" wordt bedoeld een abonnement waarbij geen vooraf vastgesteld databundelvolumen van toepassing is. Eventuele voorwaarden ten aanzien van fair use, verkeersmanagement of gebruik binnen de EER dienen door inschrijver duidelijk te worden beschreven in de aanbieding. Deze voorwaarden worden betrokken bij de beoordeling voor zover zij relevant zijn voor de uitvoering van de opdracht.
12 7	Bijlage 2 - Prijzenblad Regel 36	Wilt u specificeren welke 54 M2M-aansluitingen binnen scope vallen, met toepassing, technologie en verwacht maandverbruik, en waarom deze niet onder de GiGA-uitsluiting vallen?	WBGR beschikt niet over een voor deze aanbesteding relevant detailoverzicht van toepassingen, technologieën en verbruiksprofielen. De opgegeven aantallen zijn indicatief en gebaseerd op de huidige situatie. Het betreft 7 simkaarten met een verbruik van ongeveer 1,5 MB. WMD beschikt niet over een relevant detailoverzicht. Het betreft enkele zogenaamde uitbellers op de productielocaties en blackboxen in voertuigen.
12 8	Bijlage 2 - Prijzenblad Regel 42	Wilt u voor Nietap plattegronden, oppervlaktes, bouwkundige kenmerken, gewenste dekkingszones, gebruikersaantallen, kritieke ruimten, bekabeling/voeding en meetresultaten verstrekken en een schouw toestaan?	Opdrachtgever beschikt niet over alle gevraagde gegevens, waaronder plattegronden en meetresultaten. Inschrijvers worden op 23 oktober 2026 in de gelegenheid gesteld om tijdens een schouw de bouwkundige situatie, kritieke ruimten en de mogelijkheden voor bekabeling en voeding te beoordelen en zo nodig metingen te verrichten.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
12 9	Bijlage 3 - Referentieformulier Bijlage 3 (zie Par. 5.2.2)	In de aanbestedingsstukken zijn twee documenten opgenomen die als referentieformulier kunnen worden aangemerkt, waaronder Bijlage 3 en Bijlage C. Om onduidelijkheid over de indieningsvereisten te voorkomen, verzoeken wij u te bevestigen welk formulier voor het aantonen van de referentieprojecten als bewijsmiddel moet worden ingevuld en ingediend.	Voor het aantonen van de referentieopdracht (paragraaf 5.2.2 van de Aanbestedingsleidraad) wordt uitsluitend bijlage 3 – Referentieformulier ingevuld en ingediend. Per abuis is naast bijlage 3, ook bijlage C – Referentieformulier bij publicatie meegestuurd. Bijlage C – Referentieformulier is echter sinds 21-09 vervallen en dient dan ook niet gebruikt te worden.