

SBB - Mobiele telefonie

Nota van inlichtingen -1

Datum: 24 augustus 2021

Vraagnr.	Document	Hoofdstuk	Paragraaf	Paginnummer	Vraag	Antwoord
1	Bijlage A Programma van Eisen mobiele telefonie	1.6 Telefoon functionaliteit		5	42 - Is er aan te geven hoeveel huntgroepen er moeten zijn met het bijbehorend aantal gebruikers per huntgroep?	De afname van huntgroepen is optioneel. Indien Aanbestedende dienst gebruik wil maken van deze functionaliteit gaat het op basis van de huidige situatie om 8 huntgroepen met totaal 83 aansluitingen. Per huntgroep zijn er tussen de 3 en 17 gebruikers. Per huntgroep zijn er bij toerbeurt 1 tot 2 gebruikers actief om oproepen aan te nemen (telefoondienst).
2	Bijlage A Programma van Eisen mobiele telefonie	1.7 Callcenter functionaliteit		5	50 -Is er aan te geven hoeveel Callcentergroepen er gaan zijn met bijbehorende aantal gebruikers per Callcentergroep?	De afname van callcenter groepen is optioneel. Indien Aanbestedende dienst gebruik wil maken van deze functionaliteit gaat op basis van de huidige situatie om 8 ACD groepen met totaal 83 aansluitingen. Per ACD groep zijn er tussen de 3 en 17 gebruikers. Per ACD groep zijn er bij toerbeurt 1 tot 2 gebruikers actief om oproepen aan te nemen (telefoondienst).
3	Bijlage A Programma van Eisen mobiele telefonie	1.7 Callcenter functionaliteit		6	55 - De agenten binnen het Callcenter, zijn die alleen bereikbaar via de mobiele device of is het wenselijk dat dit ook via een softphone toepassing kan?	De afname van callcenter groepen is optioneel. Indien Aanbestedende dienst gebruik wil maken van deze functionaliteit betreft het de bereikbaarheid op de mobiele devices.
4	Bijlage A Programma van Eisen mobiele telefonie	1.10 Beveiliging		8	65 - Kunt u de vraag laten vervallen en gaat de opdrachtgever akkoord met een verificatieproces beschreven in het het plan van aanpak?	Ja - eis vervalt
5	Bijlage A Programma van Eisen mobiele telefonie	4.1 Algemene rapportage		16	119 - Is de opdrachtgever akkoord met een periode van 6 maanden?	Nee, eis wordt aangepast naar 12 maanden.
6	Bijlage H Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten SBB 2020	Artikel 13 Geheimhouding		7	13.5 - Inschrijver merkt op dat artikel 13.5 niet van toepassing is, omdat in de Overeenkomst niet wordt gesproken over een dergelijke boete. Kunt u instemmen met verwijdering van dit artikel?	Artikel 13.5 is niet van toepassing.
7	Bijlage H Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten SBB 2020	Artikel 18 Betaling en controle		10	18.1 - Inschrijver hanteert een betalingstermijn van 30 kalenderdagen na factuurdatum. Ontvangst van een factuur is niet door Inschrijver te controleren. Een factuurdatum is voor beide partijen gelijk. Inschrijver verzoekt u om het artikel in dier voege aan te passen. Gaat u akkoord met de suggestie van Inschrijver? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Niet akkoord. Op grond van artikel 6.3 van de Overeenkomst (bijlage K) wordt de factuur digitaal verzonden. De datum van ontvangst en verzending is daarmee gelijk. Hierover kan geen misverstand ontstaan.
8	Bijlage H Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten SBB 2020	Artikel 18 Betaling en controle		10	18.3 - Inschrijver is van mening dat 'alle gegevens en informatie die deze verlangt' te ruim is geformuleerd. Inschrijver wenst het aangehaalde aan te passen naar: alle gegevens en informatie die noodzakelijk zijn voor de controle. Bent u bereid om bovenstaand suggestie over te nemen?	Akkoord.

9	Bijlage H Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten SBB 2020	Artikel 21 Aansprakelijkheids		11 & 12	<p>aansprakelijkheid. Inschrijver wenst een bepaling m.b.t. de aansprakelijkheid op te nemen waarbij de totale cumulatieve aansprakelijkheid beperkt is tot uitsluitend directe schade met een bepaald bedrag per gebeurtenis tot een maximumbedrag per jaar. Gevolg- en/of indirecte schade dient volledig en expliciet te worden uitgesloten. Vrijwaring tegen aanspraken van derden impliceert ook een onbeperkte aansprakelijkheid en dit is onacceptabel voor Inschrijver en bovendien ook niet gebruikelijk in de branche. Inschrijver stelt voor een nadere beperking/uitsluiting van aansprakelijkheid op te nemen waarmee de risico's op een aanvaardbaar niveau verdeeld worden. Reeds vooruitlopend op uw reactie heeft Inschrijver een tekstvoorstel geformuleerd.</p> <p>21.3 tot en met 21.6 verwijderen en geheel vervangen door:</p> <p><i>'21.3 Partijen aanvaaren over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt.</i></p> <p><i>21.3 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>•ten gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij;</i> <i>•ten gevolge van een buitencontractueel toerekenbaar handelen of nalaten bij de werkzaamheden die de andere partij haar medewerkers en/of haar onderaannemers verricht ter uitvoering van deze Overeenkomst.</i> <p><i>21.4Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten.</i></p> <p><i>21.5Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring.</i></p> <p><i>21.6De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen is tegenover de andere Partij uitsluitend aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden of te lijden directe schade.</i></p>	De wijzigingen op artikel 21 over aansprakelijkheid die aanbestedende dienst bereid is overeen te komen staan bij de vragen 88, 89 en 90 en de antwoorden op de vragen.
10	Bijlage H Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten SBB 2020	Artikel 21 Aansprakelijkheids		12	<p>22.4 - Beslaglegging hoeft geen invloed te hebben op de uitvoering van de Overeenkomst. Daarnaast is beslag eenvoudig, met weinig formaliteiten, te leggen. Inschrijver verzoekt u derhalve om deze grond voor ontbinding te schrappen.</p> <p>Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.</p>	Het gaat in artikel 22.4 om beslag op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Opdrachtnemer, dat gebeurt niet zomaar. Deze grond voor ontbinding zal dan ook niet geschrapt worden.
11	Bijlage H Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten SBB 2020	Artikel 21 Aansprakelijkheids		13	<p>22.6 - Een opname van de mogelijkheid om de Overeenkomst te allen tijde op te zeggen is niet acceptabel en kan commercieel gezien ook niet worden aangeboden. Inschrijver wenst artikel 22.6 te verwijderen.</p> <p>Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, wenst Inschrijver graag een toelichting.</p>	Akkoord, artikel 22.6 is niet van toepassing.

12	Bijlage H Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten SBB 2020	Artikel 24 Intellectuele eigendomsrechten		14 & 15	<p>24 - Voor deze dienstverlening zullen geen intellectuele eigendomsrechten voorkomen. De IE regeling die de aanbestedende dienst voorstelt is niet reëel en zeker niet gebruikelijk. Indien er al software geleverd of geschreven wordt voor de aanbestedende dienst, bestaat die dan wel uit standaard software (of bewerkingen daarvan) waarop de licentievoorwaarden van derden veelal van toepassing zijn, of uit software bouwstenen die aanbieder gebruikt in dergelijke gevallen. Er is bijna nooit sprake van echt maatwerk. Overdracht van IE rechten is niet bespreekbaar aangezien dit Inschrijver zou raken in het hart van haar bedrijfsvoering.</p> <p>Indien de aanbestedende dienst als doel het beschermen van haar continuïteit voor ogen heeft, dan zijn er andere alternatieven om deze te beschermen, zoals licenties.</p> <p>Indien de aanbestedende dienst niet akkoord kunt gaan met verwijdering van artikel 24, wenst Inschrijver het onderstaande toe te voegen aan het genoemde artikel. Hierdoor wordt een duidelijke scheiding aangelegd tussen bestaande Intellectuele Eigendomsrechten voor het sluiten van de overeenkomst en Intellectuele Eigendomsrechten die daarna ontstaan tijdens de loop van de overeenkomst.</p> <p>'Alle (intellectuele) eigendomsrechten, auteursrechten, gebruiksrechten en andere rechten ten aanzien van programmatuur of ontwerpen die rustten bij Partijen of derden voorafgaand aan het sluiten van deze overeenkomst, behoren bij uitsluiting toe aan die rechthebbende, alsmede alle aanpassingen, bewerkingen of uitbreidingen daarvan.'</p>	Akkoord.
13	Bijlage H Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten SBB 2020	Artikel 26 Verzekering		15	<p>26.2 - Inschrijver heeft een wereldwijd assurantiebeleid en deelt daarom geen polissen met derden. In plaats van de polis, kan een certificaat van verzekering verstrekt worden.</p> <p>Kunt u hiermee instemmen?</p>	Akkoord.
14	Bijlage K Conceptovereenkomst	5. AANVANG EN LOOPTIJD		4	<p>5.1 - Inschrijver wenst het woord 'éénzijdig' te verwijderen. Bij opname van een mogelijkheid tot verlenging tegen gelijkblijvende voorwaarden in de Overeenkomst kan de aanbestedende dienst profiteren van de voordelen die voortvloeien uit de onderhavige Overeenkomst, maar wil Inschrijver wel zeggenschap behouden over het aangaan van die overeenkomst in de toekomst.</p> <p>Kunt u hiermee instemmen?</p>	Nee, Aanbesteden dienst stemt hier niet mee in.
15	Bijlage A PvE	1.2, eis 13		2	<p>Voor-het mobiele netwerk is een beschikbaarheid van 99,5% gebruikelijk in de markt. Kunt u hiermee instemmen?</p>	Eis is aangepast naar een beschikbaarheid van minimaal 99,5%. In de tabel in paragraaf '4.1.1.3 K-3. Service level agreement' in de bijgevoegde 'Aanbestedingsleidraad EA SBB-mobiele telefonie Nvl-1' voor het waarden van een hogere beschikbaarheid zijn de beschikbaarheidswaarden ook aangepast.

16	??	??		??	<p>Inschrijver classificeert storingen in vier prioriteiten:</p> <p>Urgent:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uitval van één of meerdere masten in een regio waardoor onbereikbaarheid optreedt; - 100% van de telefonie gesprekken kunnen niet tot stand komen. <p>High:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lokaal capaciteitsprobleem; - Significante uitval van een primaire functionaliteit zoals gespreksrouting; - Degradatie van meerdere functionaliteiten; - 50% of meer van de telefonie gesprekken kunnen niet tot stand komen. <p>Medium:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meerdere gebruikers hebben problemen met secundaire functionaliteiten zoals voicemail, SMS, doorverbinden etc. - Meerdere users kunnen bepaalde updates (app) niet installeren - 10-50% van de telefonie gesprekken kunnen niet tot stand komen. <p>Low:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuele Eindgebruikers problemen (voicemail, data, mobiel, vast) - 1-10% van de telefonie gesprekken kunnen niet tot stand komen. - Updates zonder directe impact op de Klant. <p>Kan Opdrachtgever akkoord gaan met bovengenoemd model?</p>	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel. Aanbestedende dienst stelt dat een major storing als omschreven door Aanbestedende dienst valt onder de classificering 'urgente storing' van Inschrijver.
17	Bijlage A PVE	2.2, eis 91		11	<p>Inschrijver classificeert storingen in vier prioriteiten (Urgent, High, Medium en Low). Inschrijver kent aan elk storing een prioriteit toe waarbij de volgende oplostijden gelden:</p> <p>Urgent: oplostijd <4 uur High: oplostijd <8 uur Medium: oplostijd < 24 uur Low: oplostijd <40 uur</p> <p>Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?</p>	Nee. Aanbestedende dienst gaan hier niet mee akkoord.
18	Bijlage A PVE	2.4, eis 97		12	<p>Het is gebruikelijk dat vaste kosten vooraf worden gefactureerd en variabele kosten achteraf. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?</p>	Aanbestedende dienst is hiermee akkoord.
19	Bijlage A PVE	2.2, eis 85		10	<p>De servicedesk van Inschrijver registreert gemelde storingen in haar registratiesysteem. Opdrachtgever ontvangt hier een e-mail met een bevestiging van de melding van. Niet elke melding wordt geregistreerd en bevestigd door de servicedesk. Bijvoorbeeld service requests die Opdrachtgever zelf in de portal doet, worden geregistreerd maar niet bevestigd. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?</p>	Aanbestedende dienst wil een bevestiging zien van elke melding/ request.
20	Bijlage A PVE	2.2, eis 88		10	<p>Kan Opdrachtgever voorbeelden geven van wat zij onder "Overige wijzigingen" verstaat?</p>	Wijzigingen die niet geautomatiseerd worden doorgevoerd binnen de beheerportal van de Inschrijver. Aanbestedende dienst heeft geen kennis van de mate van automatisering van portals van Inschrijvers. Wellicht een wijziging van een meld/wachttekst als gevraagd bij eis 45.
21	Bijlage A PVE	2.2, eis 88		10	<p>Opdrachtnemer hanteert voor standaard wijzigingen die middels e-mail of telefonisch worden gedaan een maximale (SLA-)verwerkingstijd van 5 werkdagen. In de praktijk worden wijzigingen over het algemeen binnen 1 werkdag uitgevoerd. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?</p>	Aanbestedende dienst kan hiermee niet instemmen. De niet geautomatiseerde wijzigingen dienen binnen 24 uur (3 werkdagen) te worden doorgevoerd.
22	Aanbestedingsleidraad	2.5		11	<p>Opdrachtgever wil dat binnen 10 weken de implementatie wordt voltooid. In deze periode vallen ook exact de feestdagen en de kerstvakantie, waardoor er zowel bij Opdrachtgever als Opdrachtnemer veel medewerkers met verlof zijn. Voor alleen mobiel is 10 weken haalbaar, mits beide partijen zich daarvoor inspannen. In de aanbesteding wordt ook cloudtelefonie uitgevraagd en daarvoor is 12 tot 16 weken gebruikelijk. Het bouwen van een DAS indoor systeem neemt meer dan 20 weken in beslag. Kan Opdrachtgever instemmen met deze tijdslijnen?</p>	Aanbestedende dienst gaat akkoord met de implementatie van mobiel voor een periode van 10 weken en de implementatie van cloud telefonie van 12 tot 16 weken. Met de doorlooptijd van het bouwen van een DAS indoor dekking systeem is Aanbesteden dienst niet akkoord. Dit gezien de einddatum van de huidige overeenkomst.
23	prijzenblad en aanbestedingsleidraad	4.3		35	<p>Als gegadigde de aanbesteding goed leest, wil Opdrachtgever: mobiele voice en data, gegarandeerde indoor dekking en cloud diensten. Voor alleen mobiele abonnementen is het genoemde plafond reeel. Om voor het genoemde bedrag ook clouddiensten en een indoor te bouwen is het budget te beperkt. Kan Opdrachtgever het budget bijstellen of alleen de mobiele abonnementen laten meetellen voor het plafond bedrag?</p>	Aanbestedende dienst gaat akkoord met het voorstel om de cloudfonie niet te laten meetellen in het plafondbedrag. De gegarandeerde indoordekking dient wel onderdeel te zijn van het plafond bedrag.

24	prijzenblad				In regel 61 van het prijzenblad wordt gevraagd om onbeperkt data. In de zakelijke markt is onbeperkt data niet gebruikelijk. Kan Opdrachtgever dit wijzigen in 25GB data gedeeld? In de praktijk zal dit leiden tot onbeperkt data bij de huidige toepassingen.	Aanbestedende dienst is hiermee akkoord.
25	prijzenblad				De nummering van de onderdelen in het prijzenblad loopt niet door. Gegadigde verwacht dat daar mogelijk de kosten voor de cloudtelefonie moeten komen te staan. Kan Opdrachtgever hier duidelijkheid over geven?	Nummering wordt aangepast. Zie bij deze Nota van inlichtingen bijgevoegd Bijlage C Het prijzenblad Nvl-1
26	programma van eisen	1.6		5 van 18	De gevraagde cloud diensten ziet Opdrachtnemer niet terug in het prijzenblad. Kan Opdrachtgever hiervoor ruimte opnemen in het prijzenblad en daarbij aangeven hoeveel nummers beschikking moeten krijgen over deze oplossing?	De gevraagde cloud diensten zijn optioneel en aangegeven in Bijlage C "Het prijzenblad Nvl-1" bij 1. mobiele aansluitingen - add-on op de mobiele aansluitingen en bij 6. Overige kosten (per maand en indien van toepassing). Indien dit additionele kosten heeft op de abonnementsstarieven per aansluiting kan Inschrijver dit aangeven bij 1. mobiele aansluitingen - add-on op de mobiele aansluitingen. De uitvraag is gebaseerd op de kosten per aansluiting. Indien Aanbestedende dienst gebruik maakt van de opties zijn voor alle deelnemers in hunt- en acd groepen de door Inschrijver bij "1. mobiele aansluitingen - add-on op de mobiele aansluitingen" maandelijkse kosten van toepassing.
27	prijzenblad	regel 21			Opdrachtgever vraagt 700 mobiele aansluitingen uit en wil dat daarop ook de vaste nummers binnenkomen. Gegadigde zou dan verwachten dat er minimaal 700 vaste nummers geporteerd moeten worden. Dat slechts 1 100-nummerblok wordt gevraagd in het prijzenblad kan betekenen dat er slechts op 100 mobiele nummers ook een vaste nummer uit moet komen, of zijn er minimaal 700 vaste nummers te porteren? Kan Opdrachtgever duidelijkheid geven over de aantallen en daarop het prijzenblad aanpassen voor zowel het aantal cloud seats als het aantal te porteren vaste nummers?	De afname of portering van nummers is optioneel en hebben betrekking op 088 of 079 nummers die worden gebruikt voor de optioneel af te nemen hunt- of ACD groepen. Zie ook het antwoord op de vragen 1 en 2.
28	prijzenblad	regel 46			Opdrachtgever heeft in het prijzenblad ook SMS premium opgenomen. De kosten hiervan verschillen per afgenomen dienst. Het is voor geen enkele inschrijver op voorhand in te schatten welke SMS premium dienst de gebruikers gebruiken. Kan Opdrachtgever daarom deze component verwijderen?	Deze component is verwijderd in bijgevoegde Bijlage C Het prijzenblad Nvl-1
29	prijzenblad				Opdrachtgever heeft in het prijzenblad per onderwerp meerdere lege regels overgelaten. Is het voor Inschrijver toegestaan om daar eventueel zelf een omschrijving en kosten in te vullen die niet onder een andere noemer vallen?	Ja. Dit is correct.
30	prijzenblad icm eis 46 en 50				Opdrachtgever heeft in prijzenblad en in de eisen in totaal 110 vaste nummers opgenomen (blok van 10 en 100). Gelet op de uitvraag van 5 ACD groepen, 20 huntgroepen en dat er 700 mobiele nummers zijn waarop ook het vaste nummer moet binnenkomen heeft gegadigde het idee dat er meer vaste nummers zijn of dat niet op alle mobiele nummers een vast-mobiel integratie nodig is. Kan Opdrachtgever daar duidelijkheid over geven?	De afname of portering van nummers is optioneel en hebben betrekking op 088 of 079 nummers die worden gebruikt voor de optioneel af te nemen hunt- of ACD groepen. Zie ook het antwoord op de vragen 1 en 2.
31	Bijlage A PVE	1.6			Moeten alle 700 mobiele gebruikers worden voorzien van deze functionaliteiten of slechts een beperkte groep? Kan Opdrachtgever de aantallen met een cloud omschrijving opnemen in het prijzenblad?	Nee. Mogelijk alleen de gebruikers die deelnemen aan de optioneel gevraagde hunt groepen en ACD groepen. Deze groepen dienen aankiesbaar te zijn op een 079 of 088 hunt of ACD groepsnummer.
32	Bijlage A PVE	eis 20			Voor Opdrachtnemer is het niet mogelijk om er op voorhand mee in te stemmen dat kosteloos nieuwe technologieën beschikbaar komen voor Opdrachtgever. De huidige stand is dat 5G een bestaande technologie is. Kan Opdrachtgever de eis als volgt wijzigen: "Opdrachtnemer biedt 5G verplicht aan en nieuwe technologieën worden tegen marktconform tarief aangeboden."?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met de volgende wijziging: Opdrachtnemer biedt 5G verplicht aan en nieuwe technologieën worden tegen een maximale meerprijs van <1,5% dan het huidige tarief aangeboden
33	Bijlage A PVE	eis 61			Kan Opdrachtgever aangeven of er momenteel een indoor installatie wordt gebruikt en of het toegestaan is voor andere operators om daarop in te koppelen?	Momenteel wordt een actief indoor dekkingssysteem gebruikt. Deze wordt bij het afsluiten van de overeenkomst verwijderd.
34	Prijzenblad icm Bijlage A PVE	eis 77			kan Opdrachtgever bevestigen dat voor de onderdelen in het prijzenblad waarvan de afname zeker is, de aantallen met een bandbreedte van maximaal 5% naar beneden bij start van de overeenkomst zeker worden afgenomen?	Nee, de gevraagde aantallen zijn gebaseerd op de huidige situatie(juni 2021). Aanbestedende dienst heeft als uitgangspunt dat het aantal aansluitingen op het moment van migratie wordt geporteerd naar de nieuwe opdrachtnemer.
35	Bijlage A PVE	eis 116			Waar moet Opdrachtnemer de gevraagde uurtarieven opnemen? In het prijzenblad ziet Opdrachtnemer hiervoor geen ruimte.	Het prijzenblad is aangepast. Zie het bij deze Nota van inlichtingen gepubliceerd Prijzenblad Nvl-1. De kosten van de extra ondersteuning tellen niet mee in de plafond prijs.

36	Aanbestedingsleidraad	4.1.1.2		30 van 39	Oprachtgever wenst ontzorgd te worden voor het wisselen van de data-simkaarten in de laptops. Als gegadigde de uitvraag goed leest, wenst Oprachtgever dat de 200 gebruikers thuis bezocht worden en aldaar de simkaart wordt gewisseld. Om een goede kostencalculatie te maken, moeten dan alle privé-adressen van de gebruikers worden gedeeld. Dat lijkt gegadigde i.v.m. privacy niet wenselijk. Om tot een werkbare oplossing te komen stelt gegadigde voor dat inschrijvers een schatting maken van de kosten. Bij gunning wordt de adressenlijst gedeeld en op basis daarvan wordt een definitief prijsvoorstel gemaakt. Kan Oprachtgever instemmen met dit voorstel nu dit optioneel wordt uitgevraagd en niet meetelt in de TCO?	Aanbestedende dienst gaat er vanuit dat op 5, in overleg te bepalen, locaties verspreid over Nederland de simwissel kan plaatsvinden. De Inschrijver dient de kosten hiervan, zoals aangegeven in bijgevoegde Bijlage C Het prijzenblad Nvl-1, te verwerken.
37	Aanbestedingsleidraad	4.1.1.3		32 van 39	In de SLA omschrijving staat onder 3e.ii de hersteltijden van de standaard incidenten. De opgenomen hersteltijden liggen heel dicht bij die van de major incidenten. Daarom stelt Opdrachtnemer voor om deze aan te passen en meer in lijn te brengen met de marktstandaard. Het voorstel is om <16 uur= 1 punt, <12 uur= 2 punten en <8 uur is 4 punten. Kan Oprachtgever daarmee instemmen?	Nee, aanbestedende dienst stemt hier niet mee in.
38	Bijlage H Algemene Inkoopvoorwaarden diensten	Artikel 3.1			5 Inschrijver kan niet garanderen dat de Dienst altijd voldoet aan de vastgelegde eisen. Door het woord "garandeert" lijkt het erop dat Inschrijver zelfs in overmacht situaties moet voldoen aan de garantieverplichting, hetgeen niet redelijk is. Inschrijver stelt voor de zin als een resultaatsverplichting te herschrijven: "Opdrachtnemer is verplicht om de Diensten te leveren conform de in de Overeenkomst vastgelegde eisen". Is dat akkoord? Als dat niet akkoord is, kan Oprachtgever dan in ieder geval bevestigen dat onverminderd een garantie, Inschrijver zich zo nodig op overmacht kan beroepen?	Artikel 3.1 wordt gewijzigd naar: "Opdrachtnemer is verplicht om de Diensten te leveren conform de in de Overeenkomst vastgelegde eisen".
39	Bijlage H Algemene Inkoopvoorwaarden diensten	Artikel 4.1			5 Inschrijver wenst toe te voegen dat partijen vooraf de acceptatiecriteria overeenkomen om subjectiviteit te voorkomen. Inschrijver verzoekt om artikel 4.1 als volgt aan te passen: "Opdrachtgever beoordeelt de resultaten van de Diensten binnen een termijn van 30 dagen na de dag van levering, aan de hand van vooraf overeengekomen acceptatiecriteria tussen Partijen. Indien de Diensten voldoen aan de acceptatiecriteria, accepteert Opdrachtgever deze door middel van een kennisgeving aan Opdrachtnemer." Is dit tekstvoorstel akkoord?	Aanbestedende dienst heeft het voorstel van de Inschrijver aangepast naar: "Opdrachtgever beoordeelt de resultaten van de Diensten binnen een door Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen termijn na de dag van levering, aan de hand van de gestelde wensen en eisen conform Overeenkomst en aanvullende, tijdens de implementatie of de looptijd van de Overeenkomst, overeengekomen acceptatiecriteria tussen Partijen. Indien de Diensten voldoen aan de Overeenkomst en acceptatiecriteria, accepteert Opdrachtgever deze door middel van een kennisgeving aan Opdrachtnemer." Zie ook het antwoord op vraag 81..
40	Bijlage H Algemene Inkoopvoorwaarden diensten	Artikel 4.2			5 Inschrijver wenst een koppeling te maken met de overeen te komen acceptatiecriteria zoals voorgesteld in het aangepaste artikel 4.1 (vraag 2). Inschrijver verzoekt om artikel 4.2 als volgt aan te passen: "Indien de Diensten niet voldoen aan de vooraf overeengekomen acceptatiecriteria tussen Partijen, stuurt Opdrachtgever een kennisgeving van niet-acceptatie naar Opdrachtnemer." Is dit tekstvoorstel akkoord?	Aanbestedende dienst heeft het voorstel van de Inschrijver aangepast naar: "Indien de Diensten niet voldoen aan de Overeenkomst en de, tijdens de implementatie of de looptijd van de Overeenkomst aanvullende overeengekomen acceptatiecriteria tussen Partijen, stuurt Opdrachtgever een kennisgeving van niet-acceptatie naar Opdrachtnemer."
41	Bijlage H Algemene Inkoopvoorwaarden diensten	Artikel 4.3			5 Kan Oprachtgever bevestigen dat deze beoordeling door derden voor rekening van Opdrachtgever komt?	Artikel 4.3 is niet van toepassing.
42	Bijlage H Algemene Inkoopvoorwaarden diensten	Artikel 6.1			5 Het is niet werkbaar om van Inschrijver te verlangen dat zij voor het vervangen van personeel voorafgaande toestemming dient te vragen. In geval van opzegging van het dienstverband door de werknemer is het bijvoorbeeld niet mogelijk om hieraan te voldoen. Het zou de zaken behoorlijk vertragen indien voor het vervangen van personeel steeds voorafgaande schriftelijke toestemming nodig is, wat evenmin in het belang van Opdrachtgever is. Inschrijver stelt daarom voor om artikel 6.1 als volgt aan te passen: "Opdrachtnemer kan personen die zijn belast met de uitvoering van de Diensten tijdelijk of definitief vervangen. De voor de oorspronkelijke personen geldende tarieven kunnen bij vervanging niet worden verhoogd." Is Opdrachtgever hiermee akkoord?	De schriftelijke toestemming in artikel 6.1 is niet nodig. Wel zal Opdrachtnemer Opdrachtgever op de hoogte stellen als er personen die belast zijn met de uitvoering van de Diensten worden vervangen.

43	Bijlage H Algemene Inkoopvoorwaarden diensten	Artikel 8.1 en artikel 8.2		6	Het is voor Inschrijver niet werkbaar om steeds toestemming aan Opdrachtgever te vragen voor de inschakeling van een derde, 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 8.1 buiten toepassing te verklaren en artikel 8.2 als volgt aan te passen: "Opdrachtnemer kan bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruik maken van de diensten van derden. Dit laat de eigen verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Opdrachtnemer onverlet voor de nakoming van de krachtens de Overeenkomst op hem rustende verplichtingen en de krachtens de belasting- en socialeverzekeringswetgeving op hem als werkgever rustende verplichtingen."?	De toestemming in artikel 8.1 is niet nodig. Wel zal Opdrachtnemer Opdrachtgever op de hoogte stellen als er bij het uitvoeren van de Overeenkomst een onderaannemer wordt ingeschakeld.
44	Bijlage H Algemene Inkoopvoorwaarden diensten	Artikel 9		7	De zinsnede "dan wel Opdrachtgever nodig acht" is subjectief en dient verwijderd te worden. Het aantal rapportages wordt al overeengekomen. Ad hoc rapportages zijn in de praktijk misschien wel mogelijk maar dit mag geen contractuele verplichting zijn. Gaat Opdrachtgever daarmee akkoord?	Niet akkoord, aanbestedende dienst wil deze mogelijkheid openhouden indien zij dit nodig acht voor de kwaliteit van de dienstverlening.
45	Bijlage H Algemene Inkoopvoorwaarden diensten	Artikel 13.3		7	Inschrijver verzoekt om artikel 13.3 buiten toepassing te verklaren. De aard van de dienstverlening van Inschrijver strekt niet tot het genereren van enige resultaten. Gaat Opdrachtgever daarmee akkoord?	Akkoord, artikel 13.3 is niet van toepassing.
46	Bijlage H Algemene Inkoopvoorwaarden diensten	Artikel 13.4		7	Mag Inschrijver aannemen dat het hier alleen om de gegevens gaat die eigendom zijn van Opdrachtgever?	Dat is juist.
47	Bijlage H Algemene Inkoopvoorwaarden diensten	Artikel 17.1		9	Inschrijver start met de eerste facturatie na een positieve acceptatietest van de Dienst, Inschrijver wenst vooraf de acceptatiecriteria voor deze acceptatietest overeen te komen om subjectiviteit te voorkomen. Daarna stuurt Inschrijver maandelijks een factuur voor de geleverde Diensten. Inschrijver wenst de volgende zinnen toe te voegen aan artikel 17.1: "Facturatie start na acceptatie door Opdrachtgever van de Diensten volgens artikel 4.1. Opdrachtnemer stuurt maandelijks een factuur voor de geleverde Diensten." Is dit akkoord?	Dit is akkoord op basis van de aangepaste tekstvoorstellen bij vraag 39 en vraag 40.
48	Bijlage H Algemene Inkoopvoorwaarden diensten	Artikel 18.5		10	Inschrijver vindt deze bepaling onredelijk aangezien de Overeenkomst wederkerig is, in de zin dat Inschrijver de (hoofd)verbintenis op zich neemt een dienst te leveren en Opdrachtgever daartegenover de (hoofd)verbintenis op zich neemt om op tijd te betalen. Indien Opdrachtgever bijvoorbeeld de betalingstermijn overschrijdt en ook na een schriftelijke ingebrekestelling niet tot betaling overgaat, dan wenst Inschrijver de mogelijkheid te hebben om haar dienstverlening op te kunnen opschorten, een en ander conform het Burgerlijk Wetboek. Kan Opdrachtgever zich hierin vinden?	Artikel 18.5 is niet van toepassing.
49	Bijlage H Algemene Inkoopvoorwaarden diensten	Artikel 19.1 en 19.2		10	Een voorschot en kredietstellingsgarantie zijn niet van toepassing. Kunnen deze artikelen 19.1 en 19.2 buiten toepassing worden verklaard? Inschrijver is immers een solvabele onderneming.	Akkoord.

50	Bijlage H Algemene Inkoopvoorwaarden diensten	Artikel 21.3		<p>11 Inschrijver acht het wenselijk dat het begrip "schade" wordt afgebakend en wordt beperkt tot directe schade. Niet alle soorten van schade dienen voor vergoeding in aanmerking te komen, indien bijvoorbeeld het verband met de tekortkoming te ver verwijderd is. Inschrijver wenst verder daarom ook gevolgschade uit te sluiten. Een ander punt van zorg is de hoogte van de schadevergoedingsplicht. Inschrijver acht het redelijk dat de beperking van de aansprakelijkheid in een meer proportionele verhouding staat tot de beoogde contractwaarde, zodat Inschrijver de potentiële risico's beter kan inschatten en verzekeren.</p> <p>Tekstvoorbeeld: "Tenzij anders overeengekomen, is de Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen tegenover de andere Partij aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden dan wel te lijden schade, met dien verstande dat de aansprakelijkheid als volgt beperkt is: Een Partij is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a) materiële schade aan hardware, software of andere tastbare zaken van de wederpartij, met uitzondering van schade aan of verlies van data; b) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt na schriftelijke toestemming van de wederpartij ter voorkoming of beperking van directe schade, zoals de inzet van extra personeel, de kosten van overuren en de kosten van het treffen van noodvoorzieningen; c) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt ter vaststelling van de schade-oorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.</p> <p>Aansprakelijkheid voor elke vorm van indirecte of gevolgschade, zoals – maar niet uitsluitend – gemiste omzet en/of winst is uitgesloten.</p> <p>Een schadevergoedingsplicht zal niet meer bedragen dan 50% van de jaarlijkse opdrachtwaarde per gebeurtenis, met een maximum van 100% van de jaarlijkse opdrachtwaarde per contractjaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."</p>	De wijzigingen op artikel 21 over aansprakelijkheid die aanbestedende dienst bereid is overeen te komen staan bij vraag 88, 89 en 90.
51	Bijlage H Algemene Inkoopvoorwaarden diensten	Na Artikel 21.6		<p>12 Om verzekeringstechnische en bedrijfseconomische redenen acht Inschrijver het redelijk dat schades zo snel mogelijk worden gemeld. Tekstvoorbeeld voor een nieuw artikel 21.7: <i>Schade dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes (6) maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk aan de wederpartij te zijn gemeld, bij gebreke waarvan de schade niet voor vergoeding in aanmerking komt.</i> Is dit tekstvoorbeeld akkoord?</p>	Niet akkoord. Uiteraard is het redelijk dat schade zo snel mogelijk gemeld wordt en voor zover mogelijk zal aanbestedende dienst dat ook zeker proberen, maar wij achten het niet redelijk dat als dit om welke reden dan ook toch niet binnen een bepaalde termijn gebeurt, dat de schade niet meer voor vergoeding in aanmerking zou komen.
52	Bijlage H Algemene Inkoopvoorwaarden diensten	Artikel 22.3		<p>12 Is Opdrachtgever bereid om de volgende omstandigheden als overmacht aan te merken: "Van overmacht is onder meer sprake indien een Partij niet aan haar verplichtingen kan voldoen vanwege oorlog(sgevaar), oproer, molest, brand, waterschade, vorst, "onwerkbaar weer", overstroming, aardbeving, werkstaking, bedrijfsbezetting, overheidsmaatregelen, storing in levering van energie."?</p>	Opdrachtgever is bereid oorlog(sgevaar) aan te merken als overmacht. Opdrachtgever ziet geen reden waarom de andere omstandigheden voor rekening van Opdrachtgever zouden moeten komen.
53	Bijlage H Algemene Inkoopvoorwaarden diensten	Artikel 22.4		<p>12 Een fusie of splitsing hoeft geen invloed op de uitvoering van de Overeenkomst te hebben. Een fusie of splitsing mag op zich geen reden zijn om de overeenkomst te ontbinden. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever derhalve om toe te voegen dat Opdrachtgever alleen dan gerechtigd is om de Overeenkomst te ontbinden indien Opdrachtnemer haar verplichtingen uit de Overeenkomst niet meer kan nakomen na fusie of splitsing.</p> <p>Daarom stelt inschrijver voor om het artikel als volgt aan te vullen: "(...) <i>Opdrachtnemer een fusie of splitsing aangaat, waardoor de Opdrachtnemer niet langer in staat is om haar verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen en er sprake is van verzuim, (...)</i>". Gaat Opdrachtgever daarmee akkoord?</p>	Akkoord.
54	Bijlage H Algemene Inkoopvoorwaarden diensten	Artikel 22.6		<p>13 Inschrijver vindt dat de Overeenkomst alleen mag worden opgezegd indien er bij deze opdracht sprake is van verzuim. Anders zou Opdrachtgever de opdracht altijd zonder reden kunnen opzeggen, terwijl Partijen een langdurige samenwerking beogen. Partijen komen immers een minimum duur overeen met welk doel deze aanbestedingsprocedure ook is opgestart. De prijzen in de aanbieding van Inschrijver zijn daar ook op gebaseerd. Inschrijver stelt voor om dit artikel 22.6 niet van toepassing te verklaren. Kan Opdrachtgever zich hierin vinden?</p>	Akkoord, artikel 22.6 is niet van toepassing.

55	Bijlage H Algemene Inkoopvoorwaarden diensten	Artikel 24		14	<p>Is Opdrachtgever het ermee eens om het artikel 24 buiten toepassing te verklaren? De aard van de dienstverlening van Inschrijver strekt immers 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.</p> <p>Ter vervanging van het artikel 24 kunnen Partijen de volgende bepaling in de Overeenkomst opnemen: “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 hiermee instemmen?</p>	Akkoord.
56	Bijlage H Algemene Inkoopvoorwaarden diensten	Artikel 26.2		15	<p>Inschrijver kan een verzekeringscertificaat verstrekken in plaats van de verzekeringspolis. Inschrijver overlegt daarnaast geen bewijzen van premiebetaling. De verplichting dat zij adequaat verzekerd is en zich adequaat verzekerd houdt gedurende de Overeenkomst biedt voldoende zekerheid. Gaat u akkoord met het voorgaande?</p>	Akkoord.
57	Bijlage I Model Verwerkersovereenkomst				<p>Inschrijver wenst op te merken dat het in dezen van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) “verwerkers” zijn in de zin van de AVG. Van verwerkerschap is alleen sprake wanneer de opdracht aan de dienstverlener primair gericht is op het verwerken van persoonsgegevens en verwerking geen bijkomstigheid is. Zodra de gegevensverwerking een uitvloeisel is, is de dienstverlener daarvoor zelf verantwoordelijk. Van dit laatste is sprake bij het leveren van een telecommunicatiedienst, waarbij persoonsgegevens verwerkt (kunnen) worden om de oplevering, werking en facturatie van de dienst te kunnen realiseren. Inschrijver bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. 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). Inschrijver is derhalve aan te merken als verantwoordelijke en aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG oplegt. Een verwerkersovereenkomst is derhalve niet aan de orde. Gaat Opdrachtgever ermee akkoord de Verwerkersovereenkomst buiten toepassing te verklaren? Is Opdrachtgever het daarmee eens?</p>	Niet akkoord. Naast persoonsgegevens die verwerkt worden t.b.v. de werking, oplevering en facturatie van de telecommunicatiedienst, worden in de portal ook gegevens opgeslagen van de door medewerkers gevoerde gesprekken etc. (tijdstip, frequentie, gebelde telefoonnummers etc.) die zijn te herleiden tot de natuurlijke personen. Dit zijn ook persoonsgegevens in de zin van de AVG. Omdat de portal wordt gehost door de provider dient hiervoor een verwerkersovereenkomst te worden afgesloten.
58	Bijlage K Conceptovereenkomst	Artikel 6		4	<p>Inschrijver kan akkoord gaan met vaste tarieven gedurende de overeenkomst, maar de tarieven van Inschrijver dienen wel periodiek te kunnen worden geïndexeerd op basis van een nader overeen te komen indexeringsclausule. Is dat akkoord?</p> <p>Indien dit niet akkoord is, kan Opdrachtgever dan bevestigen dat Inschrijver in ieder geval het recht heeft om de tarieven van de dienstverlening aan te passen ten gevolge van regelgeving? Inschrijver koopt haar diensten immers ook in bij partijen wiens dienstverlening onderhevig is aan regelgeving met mogelijke tariefsaanpassingen welke worden doorberekend aan Inschrijver. Daarnaast kan Inschrijver als leverancier ook gebonden zijn aan regelgeving op grond waarvan zij gehouden is de tarieven welke worden doorberekend aan Opdrachtgever te wijzigen.</p>	Jaarlijks vanaf 1 januari 2023 kunnen de overeengekomen tarieven en doorlopende vergoedingen door opdrachtnemer worden aangepast, mits deze aanpassing minimaal één maand voorafgaand is aangekondigd. Een stijging is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) stijging van het laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde prijsindexcijfer dienstenprijzen in vergelijking met het prijsindexcijfer van 12 maanden daarvoor voor groep J62, althans sectie J, conform CPA 2008, althans de opvolger daarvan.
59	Aanbestedingsleidraad				<p>Gelet op het grote aantal vragen is het voor inschrijver wenselijk om een tweede vragenronde te krijgen. Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan en deze in de planning opnemen?</p>	Een tweede vragenronde is akkoord. De vragen dienen betrekking te hebben op de antwoorden gegeven op de vragen in deze Nota van Inlichtingen. De planning is hierop aangepast. Zie voor de aangepast planning bijgevoegde 'Aanbestedingsleidraad EA SBB-mobiele telefonie Nvl-1'.
60	Bijlage C Het Prijzenblad				<p>Opdrachtgever vraagt optioneel 5 ACD nummers uit met maximaal 20 gebruikers/ agents per ACD nummer. Gebruikelijk is dat ACD per groep en per agent worden geprijsd. Om te voorkomen dat gegadigde nu 5X20=100 agents prijst, terwijl er mogelijk veel minder agents nodig zijn, doet gegadigde het volgende voorstel: In het prijzenblad 5 ACD nummers opnemen en daarbij 20 agents. Op deze manier weet Opdrachtgever de prijs per agent en kan ze dit eenvoudig uitrekenen voor de werkelijke afname. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?</p>	De afname van callcenter groepen en huntgroepen is optioneel. Indien Aanbestedende dienst gebruik wil maken van deze functionaliteit gaat het op basis van de huidige situatie om 8 ACD of hunt groep met totaal 83 aansluitingen. Per ACD- of hunt groep zijn er tussen de 3 en 17 gebruikers. Per ACD- of huntgroep zijn er bij toerbeurt 1 tot 2 gebruikers actief om oproepen aan te nemen (telefoon dienst). Zie ook het antwoord op vraag 1 en 2

61	Aanbestedingsleidraad	1.2.3		8	<p>Op 16 april 2021 heeft SBB in een marktconsultatie leveranciers benaderd om de vraagstelling en functionaliteit m.b.t. de vaste en mobiele telefonie en Omnichannel contactcenter applicatie en de integratie met de servicemodule van Microsoft Dynamics toe te lichten om een zo functioneel en reëel mogelijke uitvraag voor de aanbesteding te kunnen formuleren. Inschrijver heeft hier op 30 april een reactie op gegeven. De in de planning van de marktconsultatie opgenomen activiteit voor het beschikbaar stellen van een verslag aan deelnemende partijen heeft niet plaats gevonden.</p> <p>SBB publiceert op 16 juli 2021 de aanbesteding voor alleen mobiele telefonie. Hierin wordt echter ook integratie met vaste telefonie en call center functionaliteit uitgevraagd. Door het afzonderlijk aanbesteden van de diensten is mogelijk een bepaalde geïntegreerde functionaliteit niet meer leverbaar door inschrijvers. Dit lijkt een onbedoeld neveneffect van de gewijzigde aanpak van de aanbesteding ten opzichte van de marktconsultatie, maar zorgt wel voor enige onduidelijkheid.</p> <p>Kan SBB z.s.m. een toelichting geven op bovenstaande onduidelijkheid zodat inschrijver uiteindelijk tot het beste voorstel komt voor SBB? Daarnaast verzoekt inschrijver om een tweede vragenronde op te nemen in de planning zodat inschrijver de mogelijkheid heeft om verduidelijkende vragen hierover te stellen. Gaat SBB hier mee akkoord?</p>	De samenvatting van de marktconsultatie worden na de publicatie van deze Nota van Inlichtingen aan alle deelnemers aan de marktconsultatie toegezonden.
62	Programma van Eisen	1	1.1	Eis 3a	<p>Zijn de te gebruiken vaste nummers ten behoeve van de huntgroepen en ACD functionaliteit op dit moment al actief en onderdeel van een bestaand nummerplan, of dienen hiervoor nieuwe vaste nummers door Inschrijver geleverd te worden?</p> <p>Indien het reeds actieve nummers uit een bestaand nummerplan zijn, hoe dient Inschrijver hier dan mee om te gaan? Immers de te gebruiken nummers zijn onderdeel van een bestaand nummerplan van een andere dienst, dat buiten de scope is van deze aanbesteding en onder een ander contract bij een andere leverancier in beheer is.</p>	De te gebruiken vaste nummers ten behoeve van de huntgroepen en ACD functionaliteit zijn op dit moment al actief en onderdeel van een bestaand nummerplan. Het betreft echter een beperkt aantal ACD of huntgroepnummers. Indien SBB gebruik maakt van deze opties zullen nieuwe nummers worden toegepast of bestaande nummerreeksen worden uitgeporteerd naar Odrachtnemer van deze aanbesteding.
63	Programma van Eisen	1	1.1 en 1.4	Eis 5 en 28	<p>Connected Line Identification Presentation (COLP) en Connected Line Identification Restriction (COLR) zijn aanvullende ISDN diensten die niet gebruikt worden bij mobiele telefonie. Inschrijver verzoekt dan ook om deze eisen te laten vervallen. Indien SBB hier niet mee akkoord gaat dan ontvangt inschrijver een gedetailleerde uitleg van het call scenario van wat er precies bij deze twee eisen bedoeld wordt.</p>	Eis 5 vervalt. Eis 28 wordt gehandhaafd. De mogelijkheid bestaat dat een adviseur zijn 06 nummer heeft doorgeschakeld naar een 06 nummer van een collega. Het is niet de bedoeling dat het 06 nummer van de adviseur waar naar is doorgeschakeld aan de beller wordt getoond.
64	Programma van Eisen	1	1.4	Eis 34b	<p>De voicemail box is altijd actief op het eigen netwerk en niet op die van de roaming partner. Inschrijver verzoekt om deze eis te laten vervallen.</p>	Eis is aangepast. Het benaderen van de voicemail box van de mobiele aansluiting op het mobiele netwerk van de opdrachtnemer of de mobiele provider van de Odrachtnemer dient ook benaderbaar te zijn vanaf het mobiele netwerk van een roaming partner van de opdrachtnemer of de mobiele provider van de Odrachtnemer;
65	Programma van Eisen			Eis 65	<p>Inschrijver voorziet nieuwe aansluitingen van een standaard beveiligingscode (0000). Deze is door gebruiker te wijzigen naar een willekeurige pincode. Wijziging van dit mechanisme vraagt om significante investering van inschrijver en is naar inschatting van inschrijver niet marktconform. Inschrijver geeft volgende voorbeeld ter herziening van de eis: "Nieuwe aansluitingen dienen standaard te zijn voorzien van een pincode." Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?</p>	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord
66	Programma van Eisen			Eis 80	<p>Inschrijver kan zich vinden in deze eis en wil hierin mee gaan, echter de voorwaarde die inschrijver hierbij stelt is dat meldingen van verlies of diefstal altijd via de portal, telefonisch (24/7/365) of per Chat worden doorgegeven, niet per e-mail. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?</p>	Hier gaat de aanbestedende dienst mee akkoord met dien verstande dat er altijd een schriftelijke bevestiging komt van de melding.
67	Programma van Eisen	2	2.1	Eis 81	<p>Facturatie van de databundel en het dataverbruik gebeurt volledig automatisch en is niet aan te passen aan het model zoals beschreven in deze eis. Inschrijver hanteert databundels met verschillende bundelgrootte (GB's) en tarieven. De grootte van de databundel is door opdrachtgever aan te passen, maar na aanpassing geldt het bijbehorende tarief van de gekozen databundel. Inschrijver verzoekt de eis hierop als volgt aan te passen: "De Odrachtnemer kan een databundel afnemen die wordt gebruikt door alle aangesloten data en spraak/data simkaarten. De databundel is door opdrachtgever aan te passen gedurende de contractduur. Odrachtnemer brengt het tarief voor de gekozen databundel in rekening."</p>	De aanbestedende dienst verwacht dat de opdrachtnemer pro actief mee denkt en adviseert voor een goedkopere bundel op het moment dat de kosten oplopen. Indien dit niet tijdig gebeurt kan er met terugwerkende kracht alsnog de goedkopere bundel wordt ingezet en worden de kosten verrekend. Inschrijver kan haar verrekenmodel en kortingstructuren beschrijven bij haar invulling van het kwaliteitscriteria gevraagd in 'paragraaf 4.1.1.3 K-3. Service level agreement' bij '3f' van de bijgevoegde 'Aanbestedingsleidraad EA SBB-mobiele telefonie Nvl-1'.

68	Programma van Eisen			Eis 87	Inschrijver biedt opdrachtgever de mogelijkheid om 24/7/365 via het online portaal direct simkaarten op het netwerk van inschrijver te activeren. Via email kan de doorlooptijd van 45 minuten niet gehaald worden, dit omdat het voor inschrijver niet mogelijk is dergelijke verzoeken te filteren en e-mail verzoeken FIFO worden afgehandeld. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst om de volgende tekst te laten vervallen: "en minder 45 minuten via mail " Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Eis aangaande de melding per email vervalt. Telefonie en melding via webportal blijven staan met bijbehorende tijdslot; resp. 45 en 15 minuten. Eis is aangepast.
69	Programma van Eisen			Eis 91g	Inschrijver merkt op dat de SLA van de Aanbestedende dienst op een enkel punt afwijkt t.o.v. de SLA die Inschrijver heeft. Het is voor Inschrijver niet mogelijk om zich te conformeren aan elke SLA die door potentiële klanten wordt gevraagd. Inschrijver heeft een standaard SLA en geborgde afstemming in lijn met die SLA over het afhandelen van verstoringen met haar partners. Wij verzoeken Aanbestedende Partij om de standaard en daardoor marktconforme SLA's van leveranciers te accepteren. Geconstateerde afwijking: Aanbestedende dienst eist: Herstel tijd standaard verstoring: 8 uur met 80% SLA. Inschrijver biedt obv haar standaard SLA: Herstel, 12 kantooruren (8.00 - 18.00) 95%, 15 kantooruren (8.00 - 18.00) 98% Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Niet akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 16.
70	Programma van Eisen			Eis 94	E-sim is betrekkelijk nieuw waarvoor inschrijver op moment van inschrijven nog geen functionaliteiten aanbied in haar online portal. Logischerwijs gaat inschrijver wel graag mee in de ontwikkeling hiervan maar kan hiervoor geen gezette tijdslijnen afgeven. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst daarom om gevraagde functionaliteiten specifiek voor e-sim (onderdeel van a en c) te laten vervallen. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Akkoord: Eis 94a en 94e vervallen voor het toepassen van E-sim.
71	Programma van Eisen			Eis 94 d	Het is niet mogelijk om via portal van aanbestedende dienst nummers vrij te geven voor uitporteren. Het is mogelijk deze verzoeken in te dienen via mail, chat of telefonisch. Verzoek aan aanbestedende dienst om deze eis te laten vervallen. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Akkoord.
72	Programma van Eisen			103 n	Ten behoeve van leesbaarheid en omvang van de factuur voorziet inschrijver niet van ieder detail van de kosten specificering, zoals de tariefklasse per speciaal nummer. Derhalve biedt inschrijver een uitgebreide online omgeving waarin kosten en tariefklassen nader gespecificeerd dan wel geanalyseerd kunnen worden. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Akkoord.
73	Programma van Eisen			119	Inschrijver bewaart de gegevens voor de rapportages over de laatste 12 maanden en verzoekt opdrachtgever de eis hierop aan te passen. Gaat opdrachtgever hier mee akkoord?	Akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 5.
74	Prijzenblad	6. Dataverbruik per maand		Regel 40	Opdrachtgever vraagt hier een netto tarief per GB per maand uit. Inschrijver merkt op dat dit tarief afhankelijk is van de grootte van de databundel die in een maand afgenomen wordt. Inschrijver verzoekt opdrachtgever in het prijzenblad in plaats van een tarief per GB een tarief voor de databundel uit te vragen en hier het prijzenblad op aan te passen.	Niet akkoord. De inschrijver dient uit te gaan van de gevraagde GB in de bundel. Zie ook het antwoord op vraag 67.
75	Prijzenblad	Add-on op de mobiele aansluitingen	n.v.t.	Regel 15 en 16	In het programma van eisen worden hunt groepen en call center functionaliteit geeist. In het prijzenblad worden deze toevoegingen als optie door opdrachtgever uitgevraagd. Inschrijver merkt op dat indien iets geeist wordt dit ook als zeker geprijsd dient te worden in het prijzenblad. Indien het nog niet zeker is of opdrachtgever deze functionaliteit afneemt, dan verzoekt inschrijver om de eisen voor deze functionaliteit om te zetten in wensen. Kan opdrachtgever aangeven of deze functionaliteit geeist of gewenst wordt en - indien het geeist wordt een minimaal af te nemen aantal van ieder op te nemen in het prijzenblad; - indien het gewenst is de opties niet mee te nemen in de jaarlijkse kosten?	De eisen aangaande hunt groepen en call center functionaliteit worden gehandhaafd en worden als optie uitgevraagd. Zie ook de antwoorden op de vragen 1, 2, 3, 26, 27, 30, 31, 60 en 62. De kosten van deze opties worden niet meegenomen bij het bepalen van de fictieve plafondprijs.
76	Prijzenblad	7. SMS en MMS berichten per maand		Regel 46	Tarieven voor premium SMS diensten zijn altijd afhankelijk van de partij die de premium SMS dienst aanbiedt, vergelijkbaar met bellen naar servicenummers. Tarieven die hiervoor gerekend worden kunnen niet op voorhand door inschrijvers worden ingevuld. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever hierbij deze regel te verwijderen uit het prijzenblad. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Akkoord. Prijzenblad is aangepast. Zie 'Bijlage C Het prijzenblad Nvl-1' bij deze Nota van Inlichtingen.

77	Overeenkomst	4.1		3	In de volgorde van preferentie als afgegeven in artikel 4.1 uit de overeenkomst gaan de Nota('s) van Inlichtingen voor op Algemene Inkoopvoorwaarden. Is het de bedoeling van aanbestedende dienst dat aanpassingen op de concept overeenkomst op grond van de Nota('s) van Inlichtingen zullen worden verwerkt in de definitieve versie van deze overeenkomst? Zullen daarnaast de aanpassingen op de Algemene inkoopvoorwaarden op grond van de Nota('s) van Inlichtingen worden opgenomen in bijvoorbeeld een artikel van de overeenkomst met daarin alle afwijkingen op de Algemene inkoopvoorwaarden? Mocht er namelijk op enig moment gedurende de looptijd van de overeenkomst ooit iets moeten worden teruggezocht met betrekking tot een antwoord uit de Nota('s) van Inlichtingen over de concept overeenkomst of de Algemene inkoopvoorwaarden, dan zal dit op die manier waarschijnlijk eenvoudiger zijn terug te vinden dan wanneer partijen de Nota('s) van Inlichtingen daar weer opnieuw op na moeten slaan, vandaar vragen van gegadigde.	De Nota('s) van Inlichtingen zullen verwerkt worden in de definitieve versie van deze overeenkomst, dus ook de aanpassingen op de Algemene inkoopvoorwaarden.
78	Overeenkomst	6.3		4	Wat verstaat aanbestedende dienst precies onder het "verplichtingen nummer"?	Aanbestedende dienst verstrekt het verplichtingen nummer aan opdrachtnemer nadat de overeenkomst gesloten is.
79	Overeenkomst	7.1		5	Waar ziet dit artikel 7.1 precies op, want is er bij de levering van mobiele telefonie een specifieke plaats te benoemen waar de dienst zal worden verricht?	Er is geen specifieke plaats te benoemen, dus artikel 7.1 zal verwijderd worden uit de overeenkomst.
80	AIV	1.11		4	Voor de zekerheid: aanbestedende dienst en partij aan wie deze aanbesteding gegund zal worden, zullen geen raamovereenkomst overeenkomen, toch?	Klopt, er zal geen raamovereenkomst overeengekomen worden.
81	AIV	4.1		5	Is het de bedoeling van aanbestedende dienst dat bij de levering van mobiele telefonie het proces als genoemd in artikel 4.1 Algemene inkoopvoorwaarden ook dagelijks zal worden aangehouden, dus telkens weer die kennisgeving aan opdrachtgever na beoordeling van het resultaat of is dit iets dat alleen na de oplevering/implementatie van de dienst als geheel zal plaatshebben?	Nee. Alleen na de oplevering/implementatie van de dienst als geheel en ten aanzien van het toevoegen van functionaliteit en technische aanpassingen in het mobiele netwerk om de kwaliteit van mobiele diensten, bijvoorbeeld dekking, te verbeteren dient acceptatie plaats te vinden als beschreven in de tekstvoorstellen bij de vragen 39 en 40.
82	AIV	6.1		5	Aangezien het vervangen van personen die belast zijn met de uitvoering van een dienst een beslissing lijkt die opdrachtnemer zelfstandig zou moeten kunnen nemen, kan aanbestedende dienst op grond van haar ervaringen in het verleden voorbeelden geven van gevallen waarin opdrachtgever geen toestemming gaf voor vervanging van het personeel van een opdrachtgever?	De schriftelijke toestemming in artikel 6.1 is niet nodig. Wel zal Opdrachtnemer Opdrachtgever op de hoogte stellen als er personen die belast zijn met de uitvoering van de Diensten worden vervangen.
83	AIV	7		5	Wat zijn bij voorbeelden van zaken in eigendom van opdrachtgever, die voor het verrichten van de uitgevraagde dienstverlening in bruikleen komen van opdrachtnemer?	Artikel vervalt.
84	AIV	8.1		6	Gegadigden zullen gebruik maken van derden, het lijkt in de dagelijkse praktijk niet werkbaar om daarvoor telkens toestemming te vragen aan opdrachtgever. Is het daarom akkoord om dit artikel 8.1 Algemene inkoopvoorwaarden buiten toepassing te verklaren? Zo nee, waarom is dit niet akkoord en hoe ziet aanbestedende dienst dit proces van toestemming precies voor zich?	De toestemming in artikel 8.1 is niet nodig. Wel zal Opdrachtnemer Opdrachtgever op de hoogte stellen als er bij het uitvoeren van de Overeenkomst een onderaannemer wordt ingeschakeld.
85	AIV	14		8	Kan aanbestedende dienst bevestigen dat in het kader van de (verwerkers)overeenkomst als genoemde in artikel 14.2 Algemene inkoopvoorwaarden 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.	Akkoord
86	AIV	16.4		9	Het in artikel 16.4 Algemene inkoopvoorwaarden genoemde percentage van 10%, waarvan is dit een percentage, misschien van de oorspronkelijk overeengekomen tarieven?	Dat klopt, dat gaat om 10% van de oorspronkelijk overeengekomen tarieven.
87	AIV	19		10	Gezien de af te nemen dienstverlening en het daarbij behorende onderlinge betalingsverkeer, is het volgens gegadigde niet relevant om een kredietinstellingsgarantie te verlangen. Daarnaast zijn hier (hoge) kosten aan verbonden en kan Opdrachtgever voldoende zekerheid ontlenen aan het eigen vermogen van gegadigde, haar schuldpositie (geen schulden), haar activa (netwerk) en de positieve kasstroom. Gegadigde zal dan ook niet akkoord gaan met het verstrekken van een kredietinstellingsgarantie. Gegadigde verzoekt daarom dit artikel in zijn geheel te laten vervallen. Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Akkoord, artikel 19 is niet van toepassing.

88	AIV	21.3		11	<p>Gegadigde is onderdeel van een concern en maakt gebruik van de verzekeringspolis van haar (internationale) moedermaatschappij, waar gegadigde zelf geen enkele invloed op heeft. Het accepteren van aansprakelijkheid voor indirecte schade is dan ook geen optie. Met verwijzing naar de begrippen "directe schade" en "indirecte schade" als opgenomen op pagina 3 van de Aanbestedingsleidraad, verzoekt gegadigde om het eerste deel van artikel 21.3 Algemene inkoopvoorwaarden als volgt aan te passen:</p> <p>"Tenzij anders overeengekomen, is de Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen tegenover de andere Partij aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden dan wel te lijden directe schade, Partijen zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, met dien verstande dat de aansprakelijkheid als volgt beperkt is:"</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?</p>	Aanbestedende dienst is bereid de aansprakelijkheid te beperken tot directe schade. Indirecte schade wordt uitgesloten.
89	AIV	21.3		11	<p>De waarde van de opdracht lijkt op voorhand moeilijk vast te stellen en om gegadigden vooraf toch enige zekerheid te geven over de mogelijke schadebedragen waarvoor partijen aansprakelijk kunnen worden gesteld, daarom verzoekt gegadigde om in artikel 21.3 Algemene inkoopvoorwaarden uit te gaan van een vast schadebedrag en de schade te beperken tot een maximale cumulatieve aansprakelijkheid van € 2.000.000,00 per jaar. Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?</p>	De aansprakelijkheid zal beperkt worden tot € 1.000.000,- per gebeurtenis en € 2.000.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is.
90	AIV	21.3		11	<p>Gegadigde verzoekt om de in het laatste deel van artikel 21.3 Algemene inkoopvoorwaarden opgenomen tekst onder a t/m d met betrekking tot het laten vervallen van de beperking van aansprakelijkheden te laten vervallen en op de onder a t/m d genoemde situaties de beperkingen als genoemd in artikel 21 Algemene inkoopvoorwaarden wel van toepassing te laten zijn. Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?</p>	Dit is akkoord voor situatie c en d. Aanbestedende dienst acht het redelijk dat de beperking van aansprakelijkheid niet van toepassing is op de onder a en b genoemde situaties.
91	AIV	21.6		12	<p>Wat is de reden dat de aansprakelijkheidsbeperking als genoemd in artikel 21.3 Algemene inkoopvoorwaarden niet van toepassing is op dit artikel 21.6 Algemene inkoopvoorwaarden?</p>	Aanbestedende dienst heeft geen enkel inzicht in en/of invloed op de verplichtingen van Opdrachtnemer ten aanzien van de belasting- en sociale verzekeringswetgeving. Mocht aanbestedende dienst via welke weg ook belast worden omdat Opdrachtnemer dit niet op orde heeft, acht aanbestedende dienst het redelijk dat Opdrachtnemer aanbestedende dienst vrijwaart tegen elke aansprakelijkheid in dit verband.
92	AIV	22.4		12	<p>Het lijkt niet redelijk dat in het geval van een fusie of splitsing aan de kant van opdrachtnemer, de overeenkomst door opdrachtgever kan worden ontbonden. Immers ook in dat geval kan opdrachtnemer nog steeds de overeengekomen dienstverlening prima uitvoeren. Is het daarom akkoord om dit deel van artikel 22.4 te laten vervallen. Zo nee, waarom is dit niet akkoord?</p>	Zie vraag 53.
93	AIV	22.6		13	<p>Gegadigden baseren hun business case op een bepaalde looptijd van de overeenkomst. Het kan dus niet zo zijn dat opdrachtgever de overeenkomst "zomaar" opzegt, zonder dat daarvoor enige aanleiding is, zoals deze aanleiding er bijvoorbeeld in de gevallen als genoemd in de artikelen 22.1, 22.2 en 22.4 Algemene inkoopvoorwaarden wel is. Mogelijk kan aanbestedende dienst aangeven in welke concrete gevallen dit artikel 22.6 Algemene inkoopvoorwaarden van toepassing zou moeten zijn. Wanneer dit niet mogelijk is, lijkt het niet meer van redelijk om dit lid 6 van artikel 26 te laten vervallen. Is dit laten vervallen akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord en wat zijn gevallen wanneer lid 6 van toepassing zou moeten zijn?</p>	Zie vraag 54.
94	AIV	24.1 -24.6		14	<p>Voor de zekerheid: er zullen bij de overeen te komen dienstverlening geen intellectuele eigendomsrechten, in welke vorm dan ook, toekomen of worden overgedragen aan opdrachtgever. Voorstel van gegadigde zou daarom zijn om de artikelen 24.1 t/m 24.6 Algemene inkoopvoorwaarden in hun geheel te laten vervallen en (bijvoorbeeld) te vervangen door onderstaande bepaling:</p> <p>"Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens of uit hoofde van de prestatie ontwikkelde of ter beschikking gestelde zaken en/of diensten berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verleent aan Opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, herroepelijk, niet voor sublicentie vatbaar recht de zaken en/of diensten te gebruiken tijdens de duur van de Overeenkomst."</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?</p>	Zie vraag 55.

95	AIV	24.7		14	Gegadigde verzoekt om artikel 24.7 Algemene inkoopvoorwaarden als volgt aan te passen: "Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden ter zake van (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van die derden, vergelijkbare aanspraken met betrekking tot kennis, ongeoorloofde mededinging en dergelijke daaronder begrepen, met inachtneming van de beperkingen als opgenomen in artikel 21 van de Inkoopvoorwaarden. Opdrachtnemer verplicht zich tot het op zijn kosten treffen van alle maatregelen die kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie en tot beperking van de te maken extra kosten en/of te lijden directe schade als gevolg van bedoelde inbreuken." Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Zie vraag 55.
96	AIV	26		15	Uiteraard is gegadigde voldoende verzekerd en kan een verzekeringscertificaat overleggen aan aanbestedende dienst om dit te bewijzen. Is een dergelijk certificaat voldoende voor aanbestedende dienst en kan het certificaat in de plaats komen voor het in artikel 26.2 Algemene inkoopvoorwaarden gevraagde? Zo nee, waarom is dit niet voldoende?	Een dergelijk certificaat is voldoende en komt in de plaats van het in artikel 26.2 gevraagde.
97	Verwerkersovereenkomst	Algemeen			Kan aanbestedende dienst bevestigen dat in het kader van de verwerkersovereenkomst 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.	Akkoord. Zie ook vraag 85
98	Verwerkersovereenkomst	4.3		3	Waarop baseert aanbestedende dienst dat opdrachtnemer, zoals artikel 4.3 van de verwerkersovereenkomst stelt, geen zeggenschap heeft over het doel en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens en dat opdrachtnemer geen beslissingen neemt over het gebruik van die gegevens? Het betreft hier immers een min of meer standaard dienst die gegadigde vaker levert op een door haar bepaalde wijze.	Opdrachtnemer is zelfstandig verwerkingsverantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens t.a.v. werking, oplevering en facturatie van de telecommunicatiedienst, maar is een verwerker van opdrachtgever v.w.b. de logging van gespreksgegevens.
99	Verwerkersovereenkomst	4.4		3	Gegadigden zullen ongetwijfeld gebruik maken van derden, het lijkt in de dagelijkse praktijk niet werkbaar om daarvoor telkens toestemming te vragen aan opdrachtgever. Is het daarom akkoord om dit artikel 4.4 verwerkersovereenkomst buiten toepassing te verklaren? Zo nee, waarom is dit niet akkoord en hoe ziet aanbestedende dienst dit proces van toestemming precies voor zich?	Niet akkoord. De verwerker is krachtens art 28 lid 2 van de AVG verplicht vooraf toestemming van de verwerkingsverantwoordelijke te vragen voor het inschakelen van een subverwerker. Dit kan met een algemene schriftelijke toestemming van de verwerkingsverantwoordelijke, maar dan dient de verwerker de verantwoordelijke hierover te informeren en heeft deze het recht daartegen bezwaar te maken.
100	Verwerkersovereenkomst	5.2		4	Een opdrachtnemer kan SBB pas informeren, zodra opdrachtnemer weet van een inbreuk. Vandaar artikel 5.2 verwerkersovereenkomst graag als volgt aanpassen: "Opdrachtnemer informeert SBB zonder onredelijke vertraging en binnen 24 uur nadat dit haar bekend is geworden over een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens. Hierna houdt Opdrachtnemer SBB op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen rond de Inbreuk in verband met persoonsgegevens, en van de maatregelen die Opdrachtnemer treft om de gevolgen van de inbreuk te beperken en herhaling te voorkomen. Tevens verleent Opdrachtnemer SBB volledige medewerking aan het voldoen aan de meldplicht van artikel 33 van de AVG aan de Autoriteit Persoonsgegevens en aan de Betrokkenen." Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Deze aanpassing is akkoord
101	Verwerkersovereenkomst	5.3		4	Gegadigde is onderdeel van een concern en maakt gebruik van de verzekeringspolis van haar (internationale) moedermaatschappij, waar gegadigde zelf geen enkele invloed op heeft. Het accepteren van aansprakelijkheid voor indirecte schade is dan ook geen optie. Artikel 5.3 verwerkersovereenkomst daarom dan ook graag als volgt wijzigen: " Opdrachtnemer is aansprakelijk voor een door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegde bestuurlijke boete dan wel door Betrokkene(n) of SBB geleden directe schade, voor zover die bestuurlijke boete respectievelijk die geleden schade het gevolg is van toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen door Opdrachtnemer, voor wat betreft de schade met inachtneming van de beperkingen van artikel 21 uit de Inkoopvoorwaarden behorende bij de Overeenkomst." Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Akkoord.