

SBB - Mobiele telefonie

Nota van inlichtingen -2

Datum: 3 september 2021

Vraagnr.	Document	Hoofdstuk	Paragraaf	Paginanummer	Vraag	Antwoord
1	Bijlage A PvE	2.2 eis 90		14	vervolg vraag op 16 en 17 van de NVI: Opdrachtnemer kent een uitgebreidere storingclassificatie die opdrachtnemer in de groot zakelijke markt gebruikt en marktconform en ook aansluit bij een vraag van een andere inschrijver. Gelet op het antwoord in de NVI lijkt het erop dat opdrachtgever dat ook erkent. Begrijpt opdrachtnemer het goed dat opdrachtgever akkoord gaat met het model als major incidenten worden gezien als urgent bij opdrachtnemer? Waarbij we daarnaast de standaard storing zien als High en minor als medium. Waarbij we zien dat het voorgestelde model snellere oplostijden kent bij urgent, high en medium. Daarbij krijgt opdrachtgever ook Low, die wij voornamelijk inzetten voor individuele eindgebruikers. Kan opdrachtgever dit accepteren?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met de classificering van de prioriteiten als de in het Programma van Eisen genoemde storingindeling als volgt worden ingedeeld: - Major storingen van aanbestedende dienst vallen onder de urgente storingen van Inschrijver; - Standaard storingen van aanbestedende dienst vallen onder high storingen van Inschrijver; - Minor storingen van aanbestedende dienst vallen onder de medium storingen van inschrijver.
2	Bijlage H Algemene Inkoopvoorwaarden diensten	Artikel 9		7	Vervolg vraag Nvl vraag 44: Inschrijver begrijpt de redenering, maar is van mening dat onredelijk is om van Inschrijver te verwachten dat zij bij voorbaat akkoord gaat met de verplichting rapportages aan te leveren zo vaak en op de wijze als Opdrachtgever nodig acht. Het is voor Inschrijver immers niet inzichtelijk wat deze mogelijke rapportages precies behelzen. Stemt Opdrachtgever er daarom – in herhaling - in ieder geval mee in om artikel 9 als volgt aan te passen: “Opdrachtnemer rapporteert over de voortgang van de werkzaamheden aan Opdrachtgever zo vaak en op de wijze als in de Overeenkomst is bepaald. Indien Opdrachtgever meer rapportages wenst dan in de Overeenkomst bepaald, dan zal dat in overleg gebeuren tussen Partijen. Eventuele kosten die zijn verbonden aan ad hoc rapportages, zullen naar redelijkheid tussen Partijen worden verdeeld. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?	Niet akkoord. Indien de afspraken in de SLA niet nagekomen worden, wil SBB aanvullende rapportages kunnen opvragen. Dit gebeurt uiteraard in overleg met Inschrijver.
3	Bijlage H Algemene Inkoopvoorwaarden diensten	Artikel 21.3		11	Vervolg vraag Nvl vraag 88: Directe en indirecte schade worden in de wet niet gedefinieerd. Om discussie in de toekomst te voorkomen, stelt Inschrijver voor dat Partijen overeenkomen dat onder indirecte schade in ieder geval wordt verstaan: reputatieschade, gemiste omzet, gemiste besparingen, verlies van goodwill, gederfde winst en/of geleden verlies. Stemt Opdrachtgever hiermee in?	Een Partij is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade of andere indirecte schade. Onder gevolgschade of andere indirecte schade wordt verstaan schade welke redelijkerwijze niet objectief voorzienbaar was als een gevolg van het handelen of nalaten van de Partij aan wie de schade kan worden toegerekend, zijnde reputatieschade, gemiste omzet, gemiste besparingen, verlies van goodwill, gederfde winst en/of geleden verlies. Deze beperking geldt niet in geval van opzet of grove schuld aan de zijde van die Partij.

4	Bijlage H Algemene Inkoopvoorwaarden diensten	Artikel 21.3		0	<p>Vervolgvraag Nvl vraag 89:</p> <p>Er zijn door Inschrijvers vragen gesteld over artikel 21.3 van de Algemene Inkoopvoorwaarden diensten, welk artikel thans ernstige bedrijfseconomische risico's met zich meebrengt voor Inschrijvers. De Opdrachtgever heeft in reactie op deze vragen het artikel enigszins aangepast, door onder andere de mogelijke aansprakelijkheid van Opdrachtnemer te beperken tot aansprakelijkheid voor directe schade, en deze te begrenzen tot een bedrag van €1.000.000 per gebeurtenis en tot een maximum van €2.000.000 per contractjaar.</p> <p>Ook na deze beperking is er echter nog steeds sprake van een totale wanverhouding tussen de maximale potentiële schadevergoedingsverplichting en de waarde van de gevraagde dienstverlening. Graag lichten wij dit hieronder toe:</p> <p>Voorschrift 3.9 D van de (voor elke aanbestedende dienst geldende) Gids Proportionaliteit bepaalt:</p> <p>1. De aanbestedende dienst verlangt geen aansprakelijkheid die op geen enkele manier gelimiteerd is.</p> <p>2. Bij de beoordeling welke limitering van de aansprakelijkheid proportioneel is slaat de aanbestedende dienst in ieder geval acht op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de risico's die de aanbestedende dienst daadwerkelijk loopt; • de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche of voor de betreffende opdracht naar aard en omvang. <p>De genoemde maxima in artikel 21.3 per gebeurtenis en per jaar, zijn disproportioneel hoog in verhouding tot de waarde van de betreffende overeenkomst (de opdracht). Dit komt per saldo neer op een te hoog bedrijfsrisico voor Inschrijver, en Inschrijver overweegt daarom niet in te schrijven.</p> <p>Inschrijver is dan wel afdoende verzekerd, maar deze verzekering geldt voor alle klanten die schade ondervinden van een schadeveroorzakende gebeurtenis gezamenlijk. Als elke klant van Inschrijver,</p>	Aanbestedende dienst is bereid de bedragen toch nog aan te passen. De aansprakelijkheid zal beperkt worden tot € 500.000,- per gebeurtenis en € 1.000.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is.
5	Bijlage H Algemene Inkoopvoorwaarden diensten	Na Artikel 21.6		12	<p>Vervolgvraag Nvl vraag 51:</p> <p>Inschrijver begrijpt de redenering van Opdrachtgever, maar blijft zich op het standpunt stellen dat melding binnen 6 maanden na het ontstaan van de schade redelijk is op grond van verzekeringstechnische en bedrijfseconomische redenen. In de meeste gevallen zou dit voor Opdrachtgever ook niet belastend zijn. Indien echter in redelijkheid niet van Opdrachtgever kan worden verlangd dat zij de schade tijdig meldt, dan acht Inschrijver het wel redelijk dat een uitzondering wordt gemaakt. Inschrijver heeft haar voorstel daarom aangepast:</p> <p>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, tenzij Opdrachtgever aannemelijk kan maken dat een tijdige schriftelijke reactie in redelijkheid niet van hem kon worden verlangd.</p> <p>Is Opdrachtgever bereid met dit voorstel in te stemmen?</p>	Opdrachtgever stemt in met het voorstel.
6	Bijlage H Algemene Inkoopvoorwaarden diensten	Artikel 22.3		12	<p>Vervolgvraag Nvl vraag 52:</p> <p>Inschrijver wenst in ieder geval een beroep op overmacht te kunnen doen in situaties waarin zij niet aan haar verplichtingen kan voldoen vanwege natuurlijke omstandigheden die buiten haar macht liggen. Kan Opdrachtgever ermee akkoord gaan dat "onwerkbaar weer", waaronder waterschade, vorst, overstroming en aardbeving voor een beroep op overmacht in aanmerking komen?</p>	Het is zeer afhankelijk van de omstandigheden van het geval of de genoemde natuurlijke omstandigheden onder overmacht vallen. Aanbestedende dienst zal de genoemde natuurlijke omstandigheden dan ook niet op voorhand als overmacht aanmerken. Uiteraard zal in een specifiek geval altijd bekeken worden of er sprake is van overmacht.

7	Bijlage I Model Verwerkersovereenkomst				<p>Vervolg vraag Nvl vraag 57:</p> <p>Inschrijver is het met Opdrachtgever eens dat er persoonsgegevens in de zin van de AVG verwerkt worden in het kader van de aanbestedende dienst. Een verwerkersovereenkomst is echter alleen noodzakelijk wanneer een verwerkingsverantwoordelijke een verwerking van persoonsgegevens uitbesteedt aan een verwerker. In andere gevallen dient er geen verwerkersovereenkomst overeengekomen te worden. Inschrijver levert primair telecommunicatiediensten. Het gaat hierbij om een (in hoge mate) gestandaardiseerde telecommunicatiedienst waarbij Inschrijver als aanbieder van de telecommunicatiedienst het doel en de middelen van de gegevensverwerkingen vaststelt, waardoor Inschrijver als verwerkingsverantwoordelijke moet worden aangemerkt en niet als verwerker. Inschrijver is van mening dat beide partijen afzonderlijk verwerkingsverantwoordelijke zijn voor hun eigen deel van de verwerking van persoonsgegevens. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen? Als Opdrachtgever hiermee niet akkoord is, kan Opdrachtgever dan bevestigen dat Partijen hierover in de onderhandelingen overeenstemming zullen bereiken na gezamenlijk overleg, en dat alleen voor wat betreft de online service portal die Opdrachtgever – na eventuele gunning - zal afnemen bij Inschrijver, Inschrijver mogelijk als Verwerker zal worden aangemerkt?</p> <p>Kan Opdrachtgever daarnaast bevestigen dat de maximale aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit de Verwerkersovereenkomst in lijn wordt gebracht met de beperkingen die aan aansprakelijkheid zijn gesteld in de Conceptovereenkomst voor de dienstverlening?</p>	<p>Aanbestedende dienst bevestigt dat Partijen hierover na gunning in gezamenlijk overleg overeenstemming zullen bereiken. Aanbestedende dienst bevestigt dat de maximale aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit de Verwerkersovereenkomst beperkt wordt door de bepalingen over aansprakelijkheid zoals opgenomen in de Conceptovereenkomst (en dus Algemene Inkoopvoorwaarden diensten).</p>
8	Nvl vraag 23				<p>vervolgvraag Nvl 1. Kan opdrachtgever het prijzenblad hierop aanpassen. Op dit moment tellen optionele diensten en diensten die zeker worden afgenomen door in de TCO. Voorstel inschrijver is om diensten die zeker worden afgenomen apart te tellen van de optionele diensten in het prijzenblad. In de huidige opzet zal opdrachtnemer door het plafondbudget heen gaan, echter als de optionele clouddiensten niet meetellen is het gestelde plafond mogelijk haalbaar. Kan opdrachtgever dit aanpassen dan wel uitleggen hoe geborgd wordt dat optionele uitvraag niet meetelt voor de TCO?</p>	<p>Het Prijzenblad wordt aangepast. Het bedrag van het plafond bedrag worden in een apart veld aangegeven.</p> <p>In het prijzenblad is aangegeven welke opties meetellen in de TCO door de weergave van de bedragen in de kolommen ' H ' en ' I ' .</p>
9	Nvl vraag 1 en 2				<p>Opdrachtnemer kan de gevraagde functionaliteiten bieden. Echter deze zijn een add on op een basis licentie. Als opdrachtnemer het goed begrijpt zijn er momenteel 83 medewerkers die van deze functionaliteit gebruik maken. Kan opdrachtgever het volgende opnemen in het prijzenblad: gebruiker cloud telefonie, aantal 83, afname optioneel. Op deze manier kunnen inschrijvers dit ook prijzen.</p>	<p>Deze add-on is meegenomen in het prijzenblad op de rijen 15, 16 en 17. Omdat afname optioneel is worden hier de kosten van 1 uitgevraagd.</p>
10	Nvl vraag 1 en 2				<p>Het lijkt erop dat antwoord op vraag 1 en 2 hetzelfde zijn, is dit correct? Zitten dezelfde personen in de hunt en de ACD groepen?</p>	<p>Het antwoord is correct. Afname is optioneel. Aanbestedende dienst kan voor het gebruik van 1 van deze opties kiezen als van deze functionaliteit gebruik wordt gemaakt. Zie het Pakket van Eisen. Zie ook het antwoord op vraag 9.</p>
11	Nvl vraag 33				<p>Als opdrachtnemer het goed leest heeft opdrachtgever de huidige indoor in bruikleen. Is het de bedoeling dat een eventueel toekomstige indoor ook volledig in eigendom blijft van de opdrachtnemer?</p>	<p>Ja.</p>
12	SBB EA-Mobiele telefonie Nvl - 1e vragenronde def	vraag nr. 86		12	<p>In vervolg op antwoord 86 uit de eerste Nota van Inlichtingen moet gegadigde concluderen dat artikel 16.4 Algemene inkoopvoorwaarden nog steeds niet helemaal helder is voor gegadigde, dus graag nog enige toelichting. Hoe moet gegadigde de zin "Opdrachtnemer aanvaardt en voert een opdracht tot meerwerk te allen tijde uit, tot een maximum van 10% van de oorspronkelijke opdracht" exact lezen? Bijvoorbeeld de woorden "te allen tijde aanvaarden en uitvoeren", over meerwerk moeten partijen toch altijd eerst overeenstemming met elkaar bereiken, is dat een juiste aanname? Als dit het geval is lijken de in de vorige zin aangehaalde woorden toch niet juist, want nu lijkt er in dit artikel te staan dat meerwerk altijd zal moeten worden geaccepteerd en uitgevoerd door gegadigden?</p> <p>Daarnaast dat "maximum van 10% van de oorspronkelijk overeengekomen tarieven", wat wil aanbestedende dienst daar precies mee bereiken, is het misschien zo dat het tarief voor het meerwerk maar maximaal 10% hoger mag zijn dan het oorspronkelijk overeengekomen tarief? Zo ja, wat nou als het gevraagde meerwerk meer kost, dus dat maximum van 10% te boven gaat?</p>	<p>Artikel 16.4 is niet van toepassing.</p>

13	SBB EA-Mobiele telefonie Nvl - 1e vragenronde def	vraag nr. 99		14	In vervolg op antwoord 99 uit de eerste Nota van Inlichtingen verneemt gegadigde graag wat dan het gevolg is als SBB op grond van artikel 4.4 uit de verwerkersovereenkomst geen toestemming geeft voor een bepaalde derde, maar opdrachtnemer daarvoor geen voor SBB acceptabele derde als alternatief heeft?	In dat geval zullen partijen in overleg treden over het voortduren van de overeenkomst. Aanbestedende dienst zal de toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
14	SBB EA-Mobiele telefonie Nvl - 1e vragenronde def	vraag nr. 70		11	Beantwoording van vraag 70 in NV11 verwijst naar eis 94e, volgens inschrijver is dit een schrijffout en dient aangepast te worden naar 94c. Is deze constatering juist?	De constatering is juist. Eis 94a en 94c vervallen voor het toepassen van E-sim.
15	SBB EA-Mobiele telefonie Nvl - 1e vragenronde def	vraag nr. 69		11	Aanbestedende dienst gaat niet mee in de door inschrijver voorgestelde hersteltijd. Inschrijver wil graag benadrukken dat inschrijver een landelijk publiekelijk netwerk te beheren heeft. Het is daarom voor inschrijver niet altijd mogelijk is 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. Uit historische gegevens blijkt dat inschrijver doorgaans ruim binnen de voorgestelde oplostijden verstoringen herstelt. Daarnaast is het voordeel voor de aanbestedende dienst: - Langere service periode voor het oplossen van storingen; - tenminste 15% meer zekerheid op het verhelpen van een verstoring. Geconstateerde afwijking: Aanbestedende dienst eist: Herstel tijd standaard verstoring: 8 uur met 80% SLA, service periode 8:00 - 17:00. Inschrijver biedt obv haar standaard SLA: Herstel, 12 kantooruren 95%, 15 kantooruren 98%, service periode 8:00 - 18:00) Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst gaat akkoord. Eis wordt aangepast. En In de aanbestedingsleidraad worden de scores aangepast.
16	SBB EA-Mobiele telefonie Nvl - 1e vragenronde def	Vraag nr. 23		4	Aanbestedende Dienst geeft aan dat cloudtelefonie niet wordt meegenomen in het plafondbedrag. Kan Aanbestedende Dienst specificeren welke regels in het prijzenblad worden verstaan onder cloudtelefonie?	Dit is verwerkt in bijgevoegd Prijzenblad Nvl-2. Zie ook het antwoord op vraag 8.
17	Bijlage A PvE			10	Eis 82 onder b interpreteert inschrijver als volgt: zodra er een contract wordt gesloten dat een lager tarief kent, dan moet automatisch de tarieven voor opdrachtgever worden aangepast. Dit is niet gebruikelijk in de markt en kan opdrachtnemer niet accepteren. Verzoek aan opdrachtgever om dit artikel te laten vervallen.	Eis 82b vervalt.