

Nota van Inlichtingen

Mobiele Telefontie Dar N.V.

TenderNed-kenmerk 477075

4 september 2024

	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Aantal pagina's A4	De beantwoording van het onderdeel kwaliteit dient uitgewerkt te worden in één PDF van maximaal 5 pagina's A4. Opdrachtgever vraagt inschrijvers om daarin vier onderwerpen, inclusief vele subonderwerpen, uit te werken. Ook met een beknopte uitwerking is dit mogelijk niet voldoende ruimte. Gaat Opdrachtgever akkoord met het verruimen van het maximale aantal pagina's naar 6 of 7 pagina's A4?	Het aantal pagina's wordt aangepast naar maximaal 6 pagina's A4. De leidraad is hierop aangepast.
2	Abonnement	Op pagina 13 van de Inschrijvingsleidraad staat bij 'K1 - Netwerk' bij de tweede bullet twee keer 1 MB. Wij gaan er vanuit dat dit 1 GB moet zijn. Graag uw bevestiging.	Dat is inderdaad correct, MB dient GB te zijn. De leidraad is hierop aangepast.
3	ARVODI 2018	Artikel 26.2 - 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?	Akkoord.
4	ARVODI 2018	Artikel 22.6 - Inschrijver stelt voor dit artikel niet van toepassing te verklaren. Partijen komen immers een minimum duur overeen met welk doel deze aanbestedingsprocedure ook is opgestart. De prijzen in de aanbieding van Inschrijver zijn daarnaast ook gebaseerd op een minimale duur. Kan Opdrachtgever zich hierin vinden?	Nee, niet akkoord. Mocht deze situatie zich voordoen volgt een "afrekening", zoals beschreven in het artikel.
5	ARVODI 2018	Artikel 22.5- Het is onredelijk om van inschrijver te verlangen dat zij met wettelijke rente terug betaalt. Inschrijver zal het te veel betaalde pro rata terugbetalen binnen een termijn van 60 dagen na de dag van de ontbinding. Wettelijke rente is pas verschuldigd na het verstrijken van deze termijn. Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan?	Akkoord.
6	ARVODI 2018	Artikel 22.4 -Een fusie of splitsing mag op zich geen reden zijn om de overeenkomst te ontbinden. Daarom stelt inschrijver voor om het artikel als volgt aan te vullen: "(...) 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, (...)". Gaat u daarmee akkoord?	Nee, niet akkoord. De bepaling blijft ongewijzigd.
7	ARVODI 2018	Artikel 22.4 Inschrijver stelt voor om het artikel als volgt aan te vullen: "(...) op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Opdrachtnemer beslag wordt gelegd waardoor de Opdrachtnemer niet langer in staat is om haar verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen, (...)". Kan Opdrachtgever zich hierin vinden?	Nee, niet akkoord. De bepaling blijft ongewijzigd.
8	ARVODI 2018	Artikel 21- Kan, nu in artikel 10 en 11 van de Overeenkomst – welk artikelen hoger in rangorde zijn dan de ARVODI – de aansprakelijkheids- en vrijwaringsverplichtingen van Partijen zijn opgenomen, artikel 21 van de ARVODI worden geschrapt?	Nee, niet akkoord. De ARVODI (waaronder art. 21) geldt als aanvulling op de overeenkomst. Zie ook het antwoord op vraag 21.
9	ARVODI 2018	Artikel 19.1 19.2 19.3 Een voorschot en kredietstellingsgarantie zijn niet van toepassing. Kunnen deze artikelen 19.1, 19.2 en 19.3 buiten toepassing worden verklaard? Inschrijver is immers een solvabele onderneming.	Artikel 19 betreft een "kán-bepaling", <i>opdrachtgever kan verlangen dat....</i> Het artikel hoeft ons inziens niet te vervallen; gezien de aard van de overeenkomst zal het hoogstwaarschijnlijk niet van toepassing zijn.
10	ARVODI 2018	Artikel 17.1- Inschrijver start met de eerste facturatie na een positieve acceptatietest van de Dienst, 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. Opdrachtnemer stuurt maandelijks een factuur voor de geleverde Diensten. Is dit akkoord?	Akkoord
11	ARVODI 2018	Artikel 13.4 - Mag Inschrijver aannemen dat het hier alleen om de gegevens gaat die eigendom zijn van Opdrachtgever?	Ja, daar mag inschrijver van uitgaan.
12	ARVODI 2018	Artikel 9 - 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?	Nee, niet akkoord. De bepaling blijft ongewijzigd.

13	ARVODI 2018	Artikel 6.1 - 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. Inschrijver stelt daarom voor het betreffende tekstgedeelte "niet zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever" en de tweede zin van Artikel 6.1 te verwijderen uit de tekst. Is Opdrachtgever hiermee akkoord?	Akkoord.
14	ARVODI 2018	Artikel 4.2- Inschrijver wenst een koppeling te maken met de acceptatiecriteria zoals voorgesteld voor artikel 4.1. Tekstvoorstel: Indien de Diensten niet voldoen aan de acceptatiecriteria, stuurt Opdrachtgever een kennisgeving van niet-acceptatie naar Opdrachtnemer. Is dit tekstvoorstel akkoord?	Akkoord.
15	ARVODI 2018	artikel 3.1- Inschrijver kan niet garanderen dat de Dienst altijd voldoet aan de vastgelegde eisen. Door het woord "garantie" 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 Opdrachtgever dan in ieder geval bevestigen dat onverminderd een garantie, inschrijver zich zo nodig op overmacht kan beroepen?	Opdrachtgever ziet in deze geen verschil tussen de bewoording "garandeert" en "is verplicht". Beroepen op overmacht kan zoals beschreven in de voorwaarden en/of Nederlands recht. Het artikel blijft ongewijzigd.
16	ARVODI-2018	Artikel 4.1 - Inschrijver wenst toe te voegen dat partijen vooraf de acceptatiecriteria overeenkomen om subjectiviteit te voorkomen. Tekstvoorstel: 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. Indien de Diensten voldoen aan de acceptatiecriteria, accepteert Opdrachtgever deze door middel van een kennisgeving aan Opdrachtnemer. Is dit tekstvoorstel akkoord?	Akkoord.
17	Beoordeling	Op welke manier worden de vier kwalitatieve gunningscriteria (K1 t/m K4) beoordeeld: absoluut of relatief?	De beoordelingsprocedure is beschreven in par. 4.4 van de inschrijvingsleidraad (pag. 16).
18	BPKV	Kunt u verduidelijken hoe u tot deze prijs-kwaliteit verhouding bent gekomen? In de gehanteerde gunningsmethodiek telt kwaliteit best zwaar mee, terwijl er voor de gevraagde producten en diensten mogelijk niet eens zoveel onderscheidend verschil zit. Graag uw toelichting zodat wij nog beter uw behoeftes, wensen en uitdagingen kunnen begrijpen.	Opdrachtgever vindt zowel prijs als ook kwaliteit belangrijk. Bij deze methode worden prijs en kwaliteit op elkaar gedeeld; wie biedt de meeste waarde voor het geld (Value for money)? De kosten zijn gelimiteerd door het instellen van een plafondbedrag en de waarde (de kwaliteit) kent een ondergrens. Té hoge kosten en/of té lage kwaliteit worden hiermee buiten spel gezet.
19	Conceptovereenkomst	Artikel 17.3 - Inschrijver heeft heel veel klanten. Als elke klant op elk moment aan Inschrijver zou kunnen verzoeken om een controle te laten uitvoeren, dan zou dit Inschrijver onredelijk veel tijd kosten. Is Opdrachtgever bereid om aan dit artikel toe te voegen dat zij alleen dan een controle zal (laten) uitvoeren wanneer Opdrachtgever gerede twijfel heeft over de nakoming van de verplichtingen door Opdrachtnemer?	Akkoord; de overeenkomst is hierop aangepast.
20	Conceptovereenkomst	Artikel 11.1 - Inschrijver begrijpt dat Opdrachtgever en Opdrachtnemer andere verplichtingen en risico's hebben onder de Overeenkomst en dat het daarom begrijpelijk is dat de aansprakelijkheids- en vrijwaringsverplichtingen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer van elkaar verschillen. Inschrijver acht het echter onredelijk dat aansprakelijkheid van Opdrachtgever vrijwel in het geheel wordt uitgesloten, terwijl de aansprakelijkheids- en vrijwaringsverplichtingen tijdens Opdrachtnemer in artikel 10 vrijwel onbeperkt zijn geformuleerd. Inschrijver verzoekt in alle redelijkheid om artikel in zijn geheel te vervangen door onderstaande bepaling: "De Opdrachtgever is jegens de Opdrachtnemer aansprakelijk voor schade als gevolg van toerekenbare tekortkoming, voortvloeiende uit niet, niet-tijdige, niet volledige of onjuiste naleving door haar, haar werknemers of door haar ingeschakelde personen van deze overeenkomst en zal de Opdrachtnemer vrijwaren tegen vorderingen van derden voortvloeiende uit het feit dat de Opdrachtgever, of door haar ingeschakelde personen deze overeenkomst niet, niet tijdig, onvolledig of onjuist uitvoert. De voorgenomde aansprakelijkheid van Opdrachtgever is gemaximeerd tot 3x de opdrachtwaarde van de Overeenkomst. De beperkingen ten aanzien van de aansprakelijkheidsverplichtingen van Opdrachtgever komen te vervallen in geval van opzet of grove schuld van Opdrachtgever, haar werknemers en/of door haar ingeschakelde personen." Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?	Nee, niet akkoord.

21	Conceptovereenkomst	Artikel 10.1 en 10.2 - Inschrijver acht het redelijk 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 dienstverlening te ver verwijderd is. Daarnaast wenst Inschrijver de maximale schadevergoedingsverplichting op grond van dit artikel in hoogte te beperken en ook de vrijwaringsverplichtingen daarmee in lijn te brengen, zodat de uit deze Overeenkomst voortvloeiende schadevergoedings- en vrijwaringsverplichtingen in een redelijke verhouding komen te staan tot de opdrachtwaarde, hetgeen gebruikelijk is in de ICT branche en aansluit bij de Gids Proportionaliteit. Op die manier kan Opdrachtnemer de potentiële risico's beter inschatten en verzekeren, en blijft de levering van de diensten bedrijfseconomisch verantwoord. Inschrijver stelt voor om artikel 10.1 en 10.2 in zijn geheel te vervangen door onderstaande bepalingen: "10.1 Indien Opdrachtnemer toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van een overeengekomen verplichting, kan Opdrachtgever haar in gebreke stellen waarbij Opdrachtnemer alsnog een redelijke termijn voor de nakoming wordt gegund. Blijft nakoming ook dan uit dan is Opdrachtnemer in verzuim. In geval van verzuim van Opdrachtnemer is zij aansprakelijk voor de door Opdrachtgever geleden en/of te lijden directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a) materiële schade aan hardware, software of andere tastbare zaken van Opdrachtgever, met uitzondering van schade aan of verlies van data; b) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt na schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer 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. Aansprakelijkheid voor elke vorm van indirecte schade of gevolgschade, zoals – maar niet uitsluitend – reputatieschade, gemiste omzet, gemiste besparingen, verlies van goodwill, gederfde winst en/of geleden verlies is uitgesloten. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever eveneens vrijwaren tegen financiële gevolgen van aanspraken van derden voor zover die aanspraken een rechtstreeks gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst. In dat geval reikt deze vrijwaring niet verder dan de door die derde geleden directe schade en met een maximum schadebedrag overeenkomstig dit artikel 10.1. 10.2 De aansprakelijkheid- en vrijwaringsverplichtingen van Opdrachtnemer voor schade zoals hierboven genoemd, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot vergoeding van maximaal 50% van de jaarlijkse contractwaarde per gebeurtenis (of reeks van samenhangende gebeurtenissen) met een totaalmaximum van 100% van de jaarlijkse contractwaarde per kalenderjaar." Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Voorstel artikel 10.1 is akkoord. Artikel 10.2: De schade is beperkt tot de regeling conform 21.3 ARVODI.
22	Conceptovereenkomst	Artikel 8E Inschrijver acht het redelijk dit artikel wederkerig te maken. Stemt Opdrachtgever daarmee in?	Nee, niet akkoord.
23	Conceptovereenkomst	Artikel 7.4 - Inschrijver begrijpt dat Opdrachtgever een recht tot opschorting van haar betalingen wenst. Inschrijver is van mening dat een dergelijk recht wel verband moet houden met dat deel van de verbintenissen die door Inschrijver niet (geheel) of niet behoorlijk zou zijn nagekomen. Inschrijver stelt dan ook de volgende tekst voor: "Indien Inschrijver zijn verbintenissen voortvloeiend uit de Overeenkomst niet (geheel) of niet behoorlijk is nagekomen of na kan komen, is Opdrachtgever gerechtigd de betalingen ten aanzien van die specifieke verbintenis(sen) op te schorten." Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Nee, niet akkoord. De dienstverlening betreft het geheel van alle abonnementen. Indien een probleem bijvoorbeeld één specifiek nummer betreft, is opschorting van betaling van enkel dat specifieke abonnement in de ogen van opdrachtnemer een te geringe "prikkel" voor opdrachtnemer.
24	Conceptovereenkomst	Artikel 7.1- Opdrachtnemer, en andere aanbieders in de markt, factureren abonnementskosten vooraf en gebruikskosten achteraf. Is Opdrachtgever bereid het artikel hier op aan te passen?	Ja, het artikel is hierop aangepast.
25	Conceptovereenkomst	Artikel 2.5 sub c en e -Inschrijver wenst aan deze bepalingen toe te voegen dat Opdrachtnemer altijd eerst schriftelijk in gebreke wordt gesteld en ook binnen een in die ingebrekestelling gestelde redelijke termijn niet aan haar verplichtingen onder de Overeenkomst voldoet. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?	Ja, het artikel is hierop aangepast.
26	Conceptovereenkomst Artikel 10.1	Opdrachtnemer is volgens dit artikel aansprakelijk voor alle schade. Opdrachtnemer stelt voor om dit aan te passen naar "directe schade" i.v.m. proportionaliteit. Is opdrachtgever hiermee akkoord? zo niet, graag uw motivatie.	Zie het antwoord op vraag 21.

27	Conceptovereenkomst Artikel 10.2	Opdrachtnemer is op grond van dit artikel ook aansprakelijk voor volledige gevolgschade. Kan opdrachtnemer er op grond van art 10.3 vanuit gaan dat de aansprakelijkheid van opdrachtnemer beperkt is tot maximaal € 200.000 per gebeurtenis en maximaal € 400.000 per jaar? zo niet, graag uw motivatie.	Zie het antwoord op vraag 21.
28	Conceptovereenkomst artikel 5	Met ingang van 1 januari 2026 is indexatie mogelijk. Hoewel wij als Opdrachtnemer zelf kunnen bepalen in de indexatie tot die datum niet door te voeren, bepaalt de provider dat de indexatie jaarlijks plaatsvindt. Daar hebben wij als Opdrachtnemer geen invloed op. Hoe wordt daar vanuit de Opdrachtgever mee om gegaan?	De indexering is aangepast o.b.v. CPI; zie de artikelnummers 5.1 en 5.2 van de raamovereenkomst (bijlage 2).
29	Conceptovereenkomst Artikel 5.2	Opdrachtnemer verzoekt opdrachtgever tot een passender indexatie methode, bijvoorbeeld het gebruikelijke inflatiecijfer CPI dat door de providers wordt gehanteerd (CBS). Opdrachtnemer begrijpt dat in de branche van opdrachtgever een dergelijke berekening passend is, echter voor een dergelijke telecomopdracht is opdrachtnemer van mening dat het niet in verhouding, dan wel marktconform is. Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord is, verzoekt opdrachtnemer tot een uitgebreide toelichting.	Zie het antwoord op vraag 28.
30	Conceptovereenkomst Artikel 5.2	De grote providers in Nederland indexeren standaard jaarlijks halverwege het jaar (mei/juni/juli). Hierdoor kunnen de tarieven pas halverwege 2026 voor het eerst geïndexeerd worden. Dit is niet gebruikelijk bij een dergelijke opdracht. Is opdrachtgever ermee akkoord om zich alsnog te conformeren aan de standaard indexatie termijn van de provider, te weten jaarlijks in de maand mei/juni/juli), waarbij de eerste indexatie dus halverwege 2025 zal plaatsvinden? Zo niet, graag uw motivatie.	Zie het antwoord op vraag 28.
31	Conceptovereenkomst Artikel 5.3	Wat verstaat opdrachtgever exact onder staartkosten?	De tekst m.b.t. "indexering staartkosten" is niet van toepassing. De overeenkomst is hierop aangepast.
32	Conceptovereenkomst Artikel 7.1	De provider hanteert een facturatie cyclus per elke 18e van de maand, hierin heeft opdrachtnemer geen invloed. er wordt dus per maand achteraf gefactureerd, maar niet per kalendermaand. is opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, graag uw motivatie.	Per maand (niet zijnde kalendermaand) is akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 24.
33	Conceptovereenkomst Artikel 7.6	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen. De provider vereist echter een automatisch incasso binnen 7 dagen. is opdrachtgever hiermee akkoord? zo niet, graag uw motivatie.	Automatisch incasso is akkoord, art. 7.6 is hierop aangepast.
34	Conceptovereenkomst, 5.2, pagina 3	Kan opdrachtgever dit artikel verduidelijken door de indexaties over 2023 en 2024 aan te geven?	Zie het antwoord op vraag 28.
35	Digitaal ondertekenen	In de inschrijvingsleidraad staat op pagina 18 vermeld dat de inschrijving (waaronder het UEA en het Prijzenblad) rechtsgeldig ondertekend dient te worden. Gaat Opdrachtgever akkoord met het digitaal ondertekenen van de documenten in het kader van duurzaamheid en gemak?	Een gekwalificeerde elektronische handtekening is toegestaan.
36	Hardware en accessoires	Opdrachtgever noemt in diverse documenten hardware en accessoires, echter is er geen mogelijkheid om hiervoor zaken vast te leggen. is dit alleen ter kennisgeving en komt dit eventueel pas na gunning? Hoe dient opdrachtnemer hiermee om te gaan?	Het leveren van mobiele toestellen en bijbehorende accessoires is optioneel. Met gegunde partij zullen nadere afspraken hierover gemaakt worden.
37	Huidig verbruik	Kunt u een indicatie geven van uw huidige verbruik voor data? Hoeveel MB wordt er gemiddeld per maand per medewerker verbruikt?	Het gemiddelde dataverbruik is weergegeven in een tabel, zie inschrijvingsleidraad pagina 5 onder het kopje "Indicatie van de omvang".
38	Indexatie	Concept overeenkomst, Artikel 5.2: Hierin staat dat indexering mogelijk is op basis van de Dar DVO-index. Deze index is een samenstelling van drie factoren, waaronder die voor kostenontwikkeling in het wegvervoer. Wij achten deze indexering niet geheel passend voor onderhavige opdracht en stellen voor de meer algemene Dienstenprijsindex (DPI) voor te gebruiken. Graag uw reactie.	Zie het antwoord op vraag 28.
39	Inschrijfleidraad 4.3 K1 en PVE eis 11	Gegadigde begrijpt dat Opdrachtgever een goede dekking wenst. Een dekking van 99,5% in haar verzorgingsgebied herkent opdrachtnemer niet als marktconform en reëel. In het verzorgingsgebied van Opdrachtgever liggen ook Natura2000 gebieden, waarvoor vanuit de overheid andere dekkingvoorschriften zijn, waardoor de gevraagde eis niet realiseerbaar is. In de inschrijfleidraad gunningscriteria K1 staat dat het percentage 98% is. Kan opdrachtgever het gunningspercentage en de eis met elkaar in overeenstemming brengen op 98%?	PvE Eis 11 zal worden aangepast naar: "Het mobiele netwerk van de Opdrachtnemer heeft een geografische dekking in Nederland van tenminste 98%".
40	Inschrijvingleidraad punt 2.1 Indicatie van de omvang	Uit de tabel blijkt dat het gemiddelde verbruik relatief laag ligt. Wat is voor de Opdrachtgever een beweegreden om óók Onbeperkt data als optie in de offerte te willen terug zien?	Onbeperkt datagebruik biedt voor de gebruiker meer gemak, geen sturing op verbruik. De verwachting is dat het verbruik de komende jaren zal toenemen.
41	Inschrijvingsleidraad 2.2 Contractuele voorwaarden	Kan opdrachtgever aangeven of er meerdere expiratiedata zijn of dat alles tegelijk afloopt?	De huidige overeenkomst kent geen vaste einddatum, maar kan met in achtneming van één volledige kalendermaand opgezegd worden.

42	Inschrijvingsleidraad 2.2 Contractuele voorwaarden	Opdrachtgever benoemt ingangsdatum van het nieuwe contract, maar wat is de expiratedatum van het huidige contract?	Zie het antwoord op vraag 41.
43	Inschrijvingsleidraad -2.2.	CSRD. Inschrijver hecht grote waarde aan CSRD. Dit resulteert zich in o.a. een jaarlijks MVO rapport en lidmaatschap (en awarding) van EcoVadis. Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit afdoende is?	Opdrachtgever heeft nog weinig ervaring met CSRD, maar zal in de komende jaren hiermee te maken krijgen. Welke inzet vanuit leveranciers hiermee gemoeit zijn is nog niet duidelijk. Opdrachtgever verwacht van leveranciers dat ze kosteloos meewerken aan het verzamelen en overdragen van relevante duurzaamheidsdata.
44	Inschrijvingsleidraad -2de bullit	In deze bullit staat 1MB, moet dit 1GB zijn?	Zie antwoord op vraag 2.
45	Inschrijvingsleidraad -3.3	Opdrachtgever vraagt optioneel hardware uit, gelijktijdig maakt ze hier wel een kerncompetentie van. Dat is binnen aanbestedingen vrij ongebruikelijk en onwenselijk, nu het niet de kern van de uitvraag behelst. Kan opdrachtgever de kerncompetentie laten vervallen of hardware als vereiste opnemen en afnemen?	Het woord optioneel is bedoeld als zijnde "optioneel af te nemen" en niet als optioneel aan te bieden. Het leveren van mobiele toestellen en accessoires behoort tot de opdracht, enkel is er geen sprake van verplichte afname. De tekst in de leidraad is hierop aangepast. De gevraagde kerncompetentie blijft gehandhaafd.
46	Inschrijvingsleidraad 4.3 K1	Opdrachtgever stelt: Inschrijver wordt gevraagd te beschrijven: Welk abonnement hij aanbiedt, biedt inschrijver conform PvE (1 MB per aansluiting per maand) of een ruimere bundel (> 1 MB of onbeperkt); Bedoelt opdrachtgever hier niet 1GB ipv 1MB?	Zie antwoord op vraag 2.
47	Inschrijvingsleidraad icm PVE	Voor mobiele portering is een maand voorbereidingstijd nodig en aansluitend moeten de portering aangevraagd worden. Als de nummers contractvrij zijn, zit tussen het moment van aanvraag en de eerst mogelijke moment van portering een maand. Kan opdrachtgever hier de planning op aanpassen?	Zie het antwoord op vraag 53.
48	Inschrijvingsleidraad punt 4.2 Plafondbedrag	Het plafondbedrag is gesteld op € 5.500 euro excl. BTW per maand, gebaseerd op de huidige situatie. Gezien het huidige dataverbruik, zal er logischerwijs een verschil zijn in beschikbare data tussen de opties A1 en A2. Op welke manier is er door de Opdrachtgever rekening gehouden met de prijsverschillen tussen beide opties en de mogelijkheid dat optie A2 boven de huidige kosten uit kan komen?	Opdrachtgever wenst om budgettaire redenen vast te houden aan de het gestelde plafondbedrag. Indien optie A2 zou leiden tot een hogere inschrijfsom dan het gestelde plafondbedrag, vervalt deze optie voor inschrijver. Een hogere inschrijfsom leidt immers tot een ongeldige inschrijving.
49	Inschrijvingsleidraad, 2.1 , pagina 5	Er wordt gesproken over aanbieden met nummerbehoud, maar er wordt niet aangegeven welke de huidige provider(s) is/zijn. Kan dit worden vermeld om zo te kunnen bepalen of een simwissel wel/niet benodigd is? Dit is van wezenlijk belang voor het implementatietraject.	De huidige provider is KPN.
50	Inschrijvingsleidraad, 4.3 gunning en kwaliteit, K1 Netwerk, pagina 13	Bij het onderdeel K1 netwerk wordt gesproken over een 1MB bundel, mogen we er vanuit gaan dat hier GB wordt bedoeld?	Zie antwoord op vraag 2.
51	Lokale expertise	Op pagina 14 van de inschrijvingsleidraad staan bij 'K2 - Service' enkele subonderwerpen. Kunt u motiveren waarom lokale expertise hier wordt genoemd? Is het niet relevanter om expertise te hebben met betrekking tot de dienstverlening en/of uw bedrijfstak? Welke concrete meerwaarde biedt lokale expertise voor het leveren van simkaarten?	De term "lokale expertise" had o.i. betrekking op kennis van dekkingsgebied. Dit vraagstuk heeft echter betrekking op criterium K1 Netwerk. Lokale expertise komt binnen het criterium K2 te vervallen.
52	Nulbedragen	Zijn nulbedragen toegestaan op het Prijzenblad?	Deze vraag kan enkel betrekking hebben op de éénmalige kosten. Ja, kosten migratie en nummerportering zijn mogelijk niet van toepassing of mogen tegen € 0,- uitgevoerd worden. Het invullen negatieve bedragen is niet toegestaan.
53	Planning	Aangezien de Nota van Inlichtingen nieuwe vragen kan oproepen, verzoekt Inschrijver om een tweede vragenronde in te stellen (dat de kwaliteit alleen maar ten goede komt). Hierdoor is het mogelijk om vragen over de Nota van Inlichtingen te stellen die mogelijk onduidelijk zijn voor Inschrijver. Gaat u hiermee akkoord?	Ja, er zal een 2e vragenronde ingebouwd worden. De planning van de aanbestedingsprocedure zal hierop worden aangepast. Sluitingsdatum 2e vragenronde: do. 12 september 2024 Publicatie 2e NvI: ma. 23 september 2024 Sluitingsdatum en tijdstip indiening inschrjving: ma. 7 oktober 2024 om 10.00 uur Bekennmaking gunningsvoornemen: 28 oktober 2024 Portering: december 2024 - januari 2025 Opdrachtgever wenst in kader van calamiteitendienst rondom de kerst en jaarwisseling geen bereikbaarheidsproblemen, hoe klein ook de kans is. De ingangsdatum wordt derhalve gesteld op 1 februari 2025.
54	Prijzenblad	Het gemiddelde verbruik per abonnement is 400Mb. Kunt u aangeven waarom u Unlimited uitvraagt aangezien dit prijstechnisch altijd duurder zal zijn dan een groepsbundel van 1Gb? In de praktijk zal elke inschrijver voor A1/B1 (1Gb) moeten kiezen wil men voor gunning in aanmerking komen aangezien de prijs voor 50% meetelt. Of kunt u een aanpassing in de beoordeling toepassen waardoor de Unlimited variant wel aangeboden kan worden? Zeker met het oog op de toekomst is dit een variant die we wel adviseren.	Zie het antwoord op vraag 40,
55	Prijzenblad	Opdrachtgever benoemt een SLA, echter kan opdrachtnemer deze tarieven niet invullen op het prijzenblad. Optelling bij maandtarief is niet wenselijk i.v.m. kostenplaatsen en eventuele rapportages in portalen. Kan opdrachtgever het prijzenblad aanpassen zodat dit alsnog aangeboden kan worden?	Het prijzenblad is aangepast met een extra regel "kosten dienstverlening". Inschrijver wordt gevraagd de kosten nader te specificeren.

56	Prijzenblad	In het Prijzenblad is cel B12 niet goed leesbaar. Kunt u een nieuw Prijzenblad ter beschikking stellen waarin deze cel wel goed leesbaar is? En daarnaast testen of alle overige beveiligde cellen alle tekst laat zien.	Het prijzenblad is hierop aangepast.
57	PVE eis 13a	Opdrachtgever eist te kunnen bellen en sms'en zonder bijkomende kosten. In de praktijk zien we dat er soms toch extra kosten worden gemaakt. Opdrachtnemer stelt voor om aan de eis toe te voegen: exclusief betaalde informatie- en servicenummers, entertainment nummers en Premium SMS diensten. Deze diensten kunnen overigens geblokkeerd worden, indien gewenst. Gaat opdrachtgever akkoord met deze toevoeging? Zo niet, graag uw motivatie.	Akkoord.
58	PVE eis 13a en 13b	Op basis van de omschrijving dienen zowel de spraak/data abonnementen als de data only abonnementen minimaal 1GB per abonnement te bevatten. Dit komt neer op een groepsbundel van 330GB, terwijl het verbruik slechts 123,6GB per maand bedraagt. Er zijn providers waarbij de data only sims geen eigen tegoed hebben, maar dat deze 'meesnoepen' uit het groepstegoed van de spraak/data sims. Is het toegestaan om op deze wijze aan te bieden en zo tot een aanbod te komen dat beter aansluit op gebruik van opdrachtgever?	Het criterium K4 Marktconformiteit zal worden aangevuld met het aspect "kostenbesparing". Zie aangepaste inschrijvingsleidraad. Opdrachtgever wenst voor een eerlijk vergelijk vast te houden aan de opzet van het prijzenblad (Data-only, min. 1 GB of onbeperkte data). De optie <i>delend met de groepsbundel van het mobiele spraak/data abonnement</i> kan nader beschreven worden als een kostenbesparende maatregel binnen het criterium K4.
59	PVE eis 13b	Wanneer de Opdrachtgever kiest voor Onbeperkt data aansluitingen, zijn de data only sims bij verschillende providers beperkt qua data. Welke hoeveelheid data zou er voor de data only aansluitingen beschikbaar moeten zijn?	Opdrachtgever begrijpt de vraag niet, graag verduidelijking in de 2e vragenronde.
60	PVE eis 14	De gevraagde flexibiliteit van 25% is heel fors en heeft een negatieve impact op de prijs. Kan opdrachtgever deze beperken tot 10%?	Het percentage is aangepast naar 15%.
61	PVE eis 19	Opdrachtgever stelt: Bellen naar nummers buiten Nederland dient op verzoek uitgezet te kunnen worden. Bedoelt opdrachtgever hiermee niet-nederlandse nummers, of nummers die zich in het buitenland bevinden (dit kunnen dus ook nederlandse nummers zijn)?	Hiermee worden niet-Nederlandse nummers bedoeld.
62	PVE eis 22	Opdrachtgever vraagt om een zakelijke voicemail instellen. Dit is geen standaard term. Gegadigde heeft een standaard voicemail. Mocht opdrachtgever hiermee bedoelen dat de voicemails voor iedereen professioneel worden ingesproken. Mocht dit kloppen, kan Gegadigde Opdrachtgever in contact brengen met een bedrijf dat professioneel voicemails insprekt (kosten en dienstverlening zelf af te stemmen). Kan opdrachtgever hiermee instemmen? Waarbij Gegadigde opmerkt dat het gebruik van voicemails sterk afneemt en deze dienst daardoor afneemt in waarde.	Eis 22 is als volgt aangepast: <i>Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid voor het instellen van een persoonlijke voicemail.</i>
63	PVE eis 23	Nummerweergave voor zowel inkomende als uitgaande gesprekken is mogelijk. Echter, wanneer de andere beller nummerweergave uit heeft staan, wordt deze informatie alsnog niet doorgegeven. Is dit voor de opdrachtgever voldoende?	Ja, dat is correct.
64	PVE eis 24	Opdrachtgever stelt: Anoniem bellen dient naar wens aan- en uitgeschakeld te kunnen worden. Dit is echter een toestelinstelling die de gebruiker zelf dient in te stellen op het toestel. Dit kan niet op afstand. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, graag uw motivatie.	Akkoord; eis 24 komt hiermee te vervallen.
65	PVE eis 27	Mogelijk ten overvloede, klopt de aanname dat opdrachtgever hiermee data roaming bedoelt?	Ja, hiermee wordt dataroaming bedoeld.
66	PVE eis 29	Inschrijver kan voldoen aan fabrieksgarantie zoals bepaald door fabrikant. Voor apple geldt een garantie van 1 jaar. Kan opdrachtgever de eis hier op aanpassen?	De eis wordt aangepast naar een fabrieksgarantie van minimaal één jaar.
67	PVE eis 30	Inschrijver heeft een kleine afwijking op de genoemde openingstijden van 08.30 tot 17.30. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?	De bereikbaarheid wordt aangepast van 08.30-17.00 uur.
68	PVE eis 31	Simkaarten dienen na verzoek binnen 2 uur actief te zijn. Hierop kan de Opdrachtnemer geen garanties geven omdat dit afhankelijk is van de provider. Hoe wordt hier vanuit de Opdrachtgever mee omgegaan?	De opdrachtnemer kiest zelf de provider waarmee hij inschrijft. Het is aan opdrachtnemer dit te regelen.
69	PVE eis 31	Opdrachtgever stelt dat simkaarten uit de voorraad op locatie na verzoek binnen 2 uur actief dienen te zijn. Onder normale omstandigheden is dit geen probleem, echter zien wij in de praktijk dat de leverstraat van de provider soms wat vertraging heeft en dan kan het buiten onze macht om voor komen dat deze termijn niet gehaald wordt. Gaat opdrachtgever ermee akkoord dat in dit geval van overmacht er overleg zal plaatsvinden over mogelijke oplossingen? Zo niet, graag uw motivatie.	Zie het antwoord op vraag 68.

70	PVE eis 34	Zowel Inschrijver als Opdrachtgever hebben baat bij standaard en marktconforme processen en afhandelingstijden. Het incidentmanagement proces van Inschrijver maakt onderscheid in 3 categorieën. Major storingen worden binnen 4 uur opgelost Medium storingen classificatie worden binnen 8 uur opgelost. Voor minor storingen geldt een maximale oplostijd binnen 60 uur. Is Opdrachtgever bereid deze marktconforme KPI's te accepteren?	Uitgangspunt blijft zoals gevraagd. Opdrachtgever is bereid met gegunde inschrijver hierover in gesprek te gaan.
71	PVE eis 35	Opdrachtnemer faciliteert rapportage mogelijkheden indien opdrachtgever elke storing via de webportal aanmeldt. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?	Nee. Opdrachtgever wenst een opdrachtnemer te contracteren die ook telefonische meldingen zelf registreert.
72	PVE eis 35	Opdrachtgever stelt dat opdrachtnemer klachten en storingen per abonnement per kwartaal registreert en rapporteert. indien deze klachten en storingen (ook) via ons ticketsysteem worden aangemeld, is dit geen probleem. Is opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, graag uw motivatie.	Zie het antwoord op vraag 71.
73	PVE eis 37	Gegadigde kan hierin voorzien. Hiervoor gebruikt Gegadigde een toestel uit de vloot van Opdrachtgever. Is Opdrachtgever zich hiervan bewust?	Eis 37 komt te vervallen. Opdrachtgever zorgt zelf voor het op voorraad leggen van leenstoestellen.
74	PVE eis 37	Opdrachtnemer dient bij reparatie een gelijkwaardig of vervangend toestel aan te bieden. Ziet de Opdrachtgever dit als dienst vanuit de Opdrachtnemer of staat de Opdrachtgever ook open voor alternatieve invulling door bijvoorbeeld een standaard swap-voorraad bij de Opdrachtnemer?	Zie antwoord op vraag 73.
75	PVE eis 37	Opdrachtgever stelt: Opdrachtnemer biedt bij reparatie een gelijkwaardig vervangend toestel aan. Voor het gebruik van een vervangend toestel/leentoestel worden door opdrachtnemer geen kosten in rekening gebracht. Opdrachtnemer vraagt toestemming om wel kosten te mogen rekenen voor de éénmalige verzending van het leentoestel a €6,95 per zending. Het leentoestel zelf kost niets. indien akkoord verzoekt opdrachtnemer om hiervoor ruimte te maken in het prijzenblad, of dit elders op te nemen in een overeenkomst. indien opdrachtgever niet akkoord is, graag uw motivatie.	Zie antwoord op vraag 73.
76	PVE eis 37	De eis om een vervangend toestel te ontvangen van opdrachtnemer bij reparatie is enkel van toepassing wanneer de toestellen door opdrachtnemer zijn geleverd?	Zie antwoord op vraag 73.
77	PVE eis 50	Opdrachtnemer dient per maand een gespecificeerde verzamelfactuur aan te leveren. Facturen worden opgesteld door providers en voorzien doorgaans niet standaard in een specificatie. Deze zijn wel in te zien via de provider klantenportalen. Is dit voldoende invulling van deze eis?	Het inzien van detailinformatie via een digitale portal is akkoord in plaats van de gedetailleerde informatie op de factuur.
78	PVE eis 50 en 51	Hardware vraagt opdrachtgever optioneel uit en zal opdrachtnemer via haar onderaannemer uitleveren. De factuur ontvangt opdrachtgever hiervoor ook van de onderaannemer, kan opdrachtgever daarmee instemmen? Te meer omdat het bestellen van hardware mogelijk incidenteel zal zijn en optioneel is.	Het afzonderlijk factureren van hardware en accessoires is akkoord.
79	PVE eis 51	Kosten en verbruik per aansluitnummer en kostenplaatsnummers staan niet altijd standaard op de provider facturen. Deze informatie is wel in te zien via de provider klantenportalen en kan middels rapportages door de Opdrachtgever rechtstreeks worden ingezien. Is dit voldoende invulling van deze eis?	Zie het antwoord op vraag 77.
80	PVE eis 51	Wat verstaat opdrachtgever exact onder "specificaties" (van aangekochte hardware en accessoires)?	Welk product (zoals model, type, uitvoering e.d.) gefactureerd wordt.
81	PVE eis 51	Opdrachtgever stelt: Facturen zijn voorzien van alle relevante informatie, waaronder minimaal; ☐kosten en verbruik per aansluitnummer; ☐kostenplaatsnummer; ☐specificatie van aangekochte hardware en accessoires. Is opdrachtgever ermee akkoord dat deze en meer details via het klantportaal in te zien zijn? Zo niet, graag uw motivatie.	Zie het antwoord op vraag 77.
82	PVE eis 54	Opdrachtnemer faciliteert rapportage mogelijkheden indien opdrachtgever elke storing via de webportal aanmeldt. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?	Zie het antwoord op vraag 71.

83	PVE eis 54	"Migratie/portering van nummers dient desgewenst plaats te vinden buiten kantoortijden. Telefonische onbereikbaarheid is beperkt tot maximaal 30 minuten. Migraties en porteringen vinden plaats binnen kantoortijden (providers porteren niet buiten kantoortijden). Daarnaast, ondanks dat onze ervaring leert dat porteringen doorgaans snel verlopen, kan de Opdrachtnemer geen garantie afgeven op een maximale duur van telefonische onbereikbaarheid van 30 minuten, omdat dit in handen ligt van de provider. Hoe wordt hier vanuit de Opdrachtgever mee omgegaan?"	Eis 54 is als volgt aangepast: <i>De migratie/portering vind plaats in overleg met en met goedkeuring van opdrachtgever, waarbij gestreefd wordt de telefonische onbereikbaarheid tot een minimum te beperken.</i>
84	PVE eis 54	Opdrachtgever stelt: De migratie/portering is desgewenst na kantoortijd (17.00 uur) Wij adviseren met klem om deze werkzaamheden niet op dit tijdstip te doen, in verband met eventuele storingen tijdens de migratie/portering is de provider dan niet meer beschikbaar voor support. Meestal vinden deze werkzaamheden plaats op een afgestemd moment waarop het bij de klant het rustigst is, bijvoorbeeld een lunchpauze op vrijdagmiddag. gaat opdrachtgever ermee akkoord om in overleg (na eventuele gunning) een ander tijdstip te bepalen? Zo niet, graag uw motivatie.	Zie antwoord op vraag 83.
85	PVE eis 55	Alle nieuwe aanbieders hebben ten opzichte van de huidige aanbieder kosten voor implementatie en het uitreiken van simkaarten. Om het speelveld hiervoor gelijk te trekken is het gebruiken dat opdrachtgever hiervoor een budget beschikbaar stelt. Kan Opdrachtgever hiervoor een budget van 5.000 euro beschikbaar stellen?	Nee, niet akkoord. We hebben nu eenmaal te maken met een huidige situatie.
86	PVE eis 55	Wat verwacht opdrachtgever exact van een instructie?	Het woord instructie komt te vervallen.
87	PVE eis 55	Wat verwacht opdrachtgever exact van een volledige uitgifte?	Hiermee wordt bedoeld dat opdrachtnemer de feitelijke werkzaamheden (het wisselen van de simkaart van alle toestellen, mobiele telefonie en tablets) op locatie van opdrachtgever uitvoert en werkend opleverd.
88	PVE eis 7	Bij porteringen wordt uitgegaan van één maand opzegtermijn bij de latende provider, mits het (latende) contract contractsvrij is. Dit wetende, welke verwachting is er vanuit de Opdrachtgever bij "portering binnen 5 werkdagen"?	Eis 7a en 7b is als volgt aangepast: <i>De zin "De portering is binnen 5 werkdagen uitgevoerd" is vervangen door "De portering wordt binnen 5 werkdagen ingediend bij de provider".</i>
89	PVE eis 7a/b/c	Opdrachtgever stelt dat een portering bij indiensttreding en uitdiensttreding (met als uitgangspunt toestemming van vorige of nieuwe werkgever voor eventuele financiële consequenties bij beëindiging van lopend contract) binnen 5 werkdagen uitgevoerd dient te worden. Dit is echter niet mogelijk vanwege de wettelijke opzegtermijn van 1 maand. De portering kan binnen 5 werkdagen worden ingevoerd door opdrachtnemer, maar zal pas een maand na invoering uitgevoerd worden door de provider. Is opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, graag uw toelichting.	Zie het antwoord op vraag 88.
90	PVE eis 7b	Er wordt gesteld dat de portering binnen 5 werkdagen wordt uitgevoerd. Wanneer een nummer nog elders in contract zit, is opdrachtnemer afhankelijk van per wanneer het nummer wordt vrijgegeven. Veelal geldt, net als bij een maandelijks opzegbaar abonnement, een opzegtermijn van een maand waardoor realisatie van de portering niet altijd binnen de invloedsfeer van de opdrachtnemer ligt. Kan de beschrijving hierop worden aangepast?	Zie het antwoord op vraag 88.
91	UEA	Wij kunnen nergens het in te vullen Uniform Europees aanbestedingsdocument terugvinden. Kunt u deze alsnog toevoegen aan de tenderdocumenten?	Het UEA is toegevoegd in TenderNed.
92	UEA	Kan Opdrachtgever de bijlage UEA toevoegen?	Zie het antwoord op vraag 91.
93	Inschrijvingsleidraad par. 2.1 pag. 5	In de inschrijvingsleidraad par. 2.1 staat o.a.: "Opdrachtgever wenst een overeenkomst te sluiten met een marktpartij uit het zogenaamde indirecte kanaal (partnerkanaal) en niet rechtstreeks met een provider". Waarom specifiek niet rechtstreeks met een provider? Is het toch toegestaan om als provider in te schrijven, als deze volledig voldoet aan het PvE en tegemoet komt aan de wensen?	Opdrachtgever wenst "ontzorgt" te worden, waarbij ondersteuning van een vaste accountmanager (eis 41) en helpdesk (eis 30) erg belangrijk zijn. Beiden dienen direct benaderbaar te zijn, zonder gebruik van bijvoorbeeld telefonische keuzemenu's. Indien een provider aantoonbaar volledig kan voldoen aan het gevraagde, kan ook deze inschrijven op deze opdracht. De betreffende zin is niet meer van toepassing.
94	PVE eis 13b	Is opdrachtgever het ermee eens om de omschrijving van het data only abonnement in PVE 13B en in het prijzenblad aan te passen naar: minimaal 1 GB, onbeperkte data, of delend met de groepsbundel van het mobiele spraak/data abonnement.	Zie het antwoord op vraag 58.
95	PVE eis 27	KPN heeft niet de mogelijkheid om de Roaming buiten de EU apart aan of uit te zetten. Kan eis 27 aangepast worden naar "Roaming" is per aansluiting en collectief uit te zetten".	Akkoord, eis 27 is hierop aangepast.