

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
79		2 Eis 58	Opdrachtnemer is gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst verantwoordelijk voor het uitvoeren van updates en upgrades. Hiermee worden fouten hersteld, de beveiliging op peil gehouden en functionaliteiten verbeterd. SR wordt altijd vooraf geïnformeerd. Kan opdrachtgever aangeven, welke updates en upgrades in het bijzonder worden bedoeld?	Met updates en upgrades worden wijzigingen bedoeld die nodig zijn voor het veilig, actueel en correct functioneren van de dienstverlening en eventuele bijbehorende beheerportalen. Opdrachtnemer informeert SR vooraf over wijzigingen die impact hebben op de dienstverlening of het gebruik daarvan.
80		2 Eis 56	Opdrachtnemer kan aantonen dat passende maatregelen zijn genomen voor het maken van back-ups en het herstellen van gegevens. Inschrijver beschrijft in het gunningscriterium welke risico's er zijn voor back-up en herstel en welke maatregelen worden genomen om deze risico's te beperken. Van welke gegevens moeten volgens opdrachtgever back-ups gemaakt worden, ten behoeve van eventueel herste?	Hiermee worden gegevens bedoeld die noodzakelijk zijn voor de continuïteit van de dienstverlening, waaronder in ieder geval mobiele abonnementen en de bijbehorende gegevens zoals 06-nummers, simkaartnummers en gebruikersgegevens. Opdrachtnemer beschrijft welke maatregelen worden getroffen om deze gegevens te beschermen en indien nodig te herstellen.
81		2 Eis 31	Opdrachtnemer heeft één vast contactpersoon (incl. vervanging bij afwezigheid) die alle (informatie)verzoeken, die betrekking hebben op bestellingen, leveringen, facturen, opheffingen, wijzigingen, en offertes, in behandeling neemt. Op dit moment worden deze activiteit via de portal verwerkt door een medewerker van opdrachtgever, is het de bedoeling dat deze werkzaamheden verschuiven naar de opdrachtnemer?	De huidige werkwijze blijft van toepassing. Bestellingen, wijzigingen, opheffingen en overige beheertaken kunnen door SR via een portal worden uitgevoerd conform de huidige situatie, zoals beschreven in het Beschrijvend document. Daarnaast verlangt SR dat Opdrachtnemer één vast contactpersoon en een vaste vervanger beschikbaar stelt voor vragen en ondersteuning met betrekking tot bestellingen, leveringen, facturen, wijzigingen, opheffingen en offertes. Hiermee wordt de continuïteit en een efficiënte samenwerking geborgd.
82		2 Prijsblad regel 19, kosten per MB buiten bedrijfsbundel (EU/EER)	De eenheidsprijs per MB wordt in het prijsblad afgerond weergegeven als € 0,00, terwijl de werkelijke prijs meer decimalen bevat. Kunt u bevestigen dat de beoordeling plaatsvindt op basis van de volledige ingevoerde waarde en niet op basis van de afgeronde weergave in het prijsblad?	SR bevestigt dat de waarde in cel F automatisch wordt berekend op basis van de werkelijke prijs die door de inschrijver in cel E wordt ingevoerd. Daarbij wordt voor de doorberekening niet uitgegaan van het afgeronde bedrag dat in cel E wordt weergegeven.
83		2 Eis 28	In eis 28 wordt gevraagd dat een beheerder via de beheerportal een mobiel nummer kan doorschakelen. Kan opdrachtgever nader toelichten of hiermee specifiek wordt bedoeld dat doorschakelingen rechtstreeks vanuit de beheerportal moeten kunnen worden geconfigureerd, of dat ook een oplossing acceptabel is waarbij eindgebruikers zelf de doorschakeling instellen via toestelinstellingen of gestandaardiseerde netwerkcodes?	SR beoogt met deze eis dat een mobiel nummer kan worden doorschakeld. Dit mag zowel via een portal als via een door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde gebruikersfunctionaliteit, zoals toestelinstellingen of netwerkcodes, mits de doorschakeling eenvoudig kan worden ingesteld en beheerd.
84		2 Eis 16	De in de uitvraag opgenomen roamingindeling wijkt af van de zonering die door verschillende marktpartijen wordt gehanteerd. Is opdrachtgever bereid inschrijvers toe te staan hun standaard roamingzones aan te bieden, mits de tarieven voor de in de aanbesteding genoemde landen inzichtelijk en vergelijkbaar worden gemaakt?	SR staat toe dat Opdrachtnemer zijn standaard roamingzones hanteert, mits de in de aanbestedingsstukken genoemde landen hierin worden opgenomen en de tarieven voor deze landen transparant, volledig en onderling vergelijkbaar worden aangeboden. SR weegt deze tarieven niet mee in de beoordeling, maar wil vooraf inzicht verkrijgen in de gehanteerde tarieven om te kunnen beoordelen of deze marktconform zijn. Hierdoor kan SR de inschrijvingen op een objectieve wijze beoordelen.
85		2 Eis 17	Opdrachtgever verlangt dat alle 0900-, 0906- en 0909-nummers standaard worden geblokkeerd, terwijl het nummer 0900-8844 te allen tijde bereikbaar moet blijven. Inschrijver constateert dat deze combinatie niet bij alle telecomplatformen technisch realiseerbaar is, omdat 0900-8844 onderdeel uitmaakt van dezelfde nummerreeks als overige 0900-nummers. Kan opdrachtgever bevestigen dat aan deze eis wordt voldaan indien betaalde sms-diensten en premium-/entertainmentdiensten worden geblokkeerd, terwijl het nummer 0900-8844 bereikbaar blijft?	Ja, indien het technisch niet mogelijk is om alle 0900-nummers te blokkeren met behoud van bereikbaarheid van 0900-8844, voldoet Opdrachtnemer aan deze eis wanneer betaalde sms-diensten en premium-/entertainmentdiensten worden geblokkeerd en 0900-8844 bereikbaar blijft. Het uitgangspunt van SR is het voorkomen van ongewenste kosten, terwijl het nummer 0900-8844 bereikbaar moet zijn. SR zoekt hierbij een partner die actief meedenkt over passende maatregelen en instellingen om dit doel zo goed mogelijk te ondersteunen. Het moet daarnaast mogelijk zijn om dit kosteloos per abonnement aan of uit te zetten.
86		2 Bijlage 3 – Concept Raamovereenkomst - Artikel 11 - Ref. Nr. 15, NV 1	Nu SR niet akkoord gaat met het vervallen van de voorafgaande toestemming, is SR dan bereid te bevestigen dat toestemming voor een overdracht binnen de groep, een fusie, reorganisatie of inzet van een andere groepsmaatschappij niet op onredelijke gronden zal worden onthouden of vertraagd, indien de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening gewaarborgd blijven, de dienstverlening materieel ongewijzigd kan worden voortgezet en Inschrijver volledig verantwoordelijk blijft voor de nakoming van de Overeenkomst? Kan SR daarbij tevens een redelijke beslistermijn harteren?	Ja, SR is bereid toestemming voor een overdracht binnen de groep, fusie, reorganisatie of inzet van een andere groepsmaatschappij niet op onredelijke gronden te onthouden, mits de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening gewaarborgd blijven, de dienstverlening materieel ongewijzigd wordt voortgezet en Opdrachtnemer onverminderd verantwoordelijk blijft voor de nakoming van de overeenkomst. SR zal een verzoek binnen een redelijke termijn beoordelen.
87		2 Bijlage 3 – Concept Raamovereenkomst - Artikel 10 - Ref. Nr. 16, NV 1	SR heeft aangegeven artikel 10.1 aan te passen, waarbij Opdrachtnemer aansprakelijk is voor directe schade, indirecte schade en gevolgschade, met een maximum van € 1.500.000 per gebeurtenis en € 3.000.000 per jaar. Inschrijver acht deze regeling, mede gelet op de aard van de mobiele telecommunicatiediensten en de geraamde contractwaarde, niet proportioneel. De aansprakelijkheid omvat ook indirecte schade en gevolgschade, waaronder omzet- en winstderving, gemiste besparingen en reputatieschade. Bovendien staan de vaste maxima niet in een redelijke verhouding tot de daadwerkelijk af te nemen diensten, temeer nu sprake is van een raamovereenkomst zonder afnameverplichting. Deze risicoverdeling leidt tot een onvoldoende beheersbaar en verzekeraar bedrijfs-economisch risico. De aansprakelijkheidsverzekering van een telecomaanbieder ziet immers op alle klanten en biedt geen onbeperkte dekking voor samentlopende schade als gevolg van één grootschalige gebeurtenis. Een disproportioneel ruime aansprakelijkheid zal bovendien in de tarieven worden verdisconteerd. Dit is niet in het belang van SR en strookt niet met het uitgangspunt dat aansprakelijkheidslimieten proportioneel moeten zijn in verhouding tot de daadwerkelijk gelopen risico's, de opdrachtwaarde en de gebruikelijke aansprakelijkheidsverdeling in de telecombranche. Is SR bereid artikel 10.1 als volgt aan te passen: "Opdrachtnemer is jegens Opdrachtgever uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst. Aansprakelijkheid voor indirecte schade en gevolgschade, waaronder omzet- en winstderving, gemiste besparingen en reputatieschade, is uitgesloten. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer bedraagt maximaal tweemaal de jaarlijkse opdrachtwaarde per gebeurtenis en maximaal driemaal de jaarlijkse opdrachtwaarde per contractjaar. Samenhangende gebeurtenissen worden aangemerkt als één gebeurtenis." Indien SR hiermee niet instemt, is SR dan ten minste bereid de aansprakelijkheid te beperken tot directe schade en te maximaliseren op een bedrag dat in een reële verhouding staat tot de jaarlijkse opdrachtwaarde, waarbij de totale aansprakelijkheid maximaal tweemaal de jaarlijkse opdrachtwaarde per gebeurtenis en driemaal de jaarlijkse opdrachtwaarde per contractjaar bedraagt?	SR is bereid de aansprakelijkheidslimieten te verlagen naar € 500.000 per gebeurtenis en € 1.000.000 per contractjaar. Voor het overige blijft artikel 10.1 ongewijzigd van kracht, waaronder de reikwijdte van de aansprakelijkheid en de daarin opgenomen schadecategorieën. Artikel 10.1 wordt in de definitieve Raamovereenkomst aangepast.
88		2 Bijlage 1 – Inkoopvoorwaarden – Artikel 25.3 - Ref. Nr. 22, NV 1	Indien SR niet bereid is artikel 25.3 buiten toepassing te verklaren wanneer de ontbinding aan SR is toe te rekenen, kan SR dan ten minste bevestigen dat deze bepaling uitsluitend geldt voor zover de ontbinding het gevolg is van een aan Leverancier toerekenbare tekortkoming? Kan SR daarnaast bevestigen dat bij ontbinding om een andere reden, waaronder een onstaandigheid aan de zijde van SR of een niet aan Leverancier toe te rekenen omstandigheid, reeds verrichte prestaties, aantoonbaar gemaakte en contractueel gerechtvaardigde kosten en onvermijdbare verplichtingen van Leverancier worden vergoed, voor zover deze niet reeds door betalingen zijn gedekt?	Nee. Artikel 25.3 regelt uitsluitend dat SR geen vergoeding verschuldigd is voor prestaties die op het moment van ontbinding nog niet door Opdrachtnemer zijn verricht. SR wijst er bovendien op dat sprake is van een raamovereenkomst zonder afnameverplichting. Hiervoor wordt verwezen naar eis 5 van het Programma van Eisen. SR neemt een besluit tot ontbinding niet lichtvaardig en hanteert daarbij de hiervoor in de overeenkomst opgenomen bepalingen. SR acht deze bepaling gebruikelijk en proportioneel en ziet daarom geen aanleiding om artikel 25.3 aan te passen.
89		2 Bijlage 1 – Inkoopvoorwaarden – Artikel 25.1 - Ref. Nr. 23, NV 1	Nu SR de ontbindingsbevoegdheid bij een wijziging in zeggenschap, fusie, splitsing of overdracht handhaaft, kan SR dan bevestigen dat ontbinding uitsluitend aan de orde is indien de betreffende wijziging concreet en materieel negatieve gevolgen heeft voor de continuïteit, kwaliteit of betrouwbaarheid van de dienstverlening, of redelijkerwijs voorzienbaar maakt dat Leverancier haar verplichtingen niet langer kan nakomen? Kan SR daarbij bevestigen dat Leverancier vooraf in de gelegenheid wordt gesteld de gevolgen toe te lichten en, waar mogelijk, passende mitigerende maatregelen of waarborgen aan te bieden, en dat ontbinding alleen wordt toegepast indien deze maatregelen onvoldoende zijn en ontbinding redelijk en noodzakelijk blijft?	Ja, SR bevestigt dat een wijziging in zeggenschap, fusie, splitsing of overdracht niet automatisch leidt tot ontbinding van de overeenkomst. SR zal bij de beoordeling de gevolgen voor de continuïteit, kwaliteit en betrouwbaarheid van de dienstverlening betrekken. Voordat SR een besluit neemt, krijgt Opdrachtnemer de gelegenheid de gevolgen van de wijziging toe te lichten en, indien nodig, passende maatregelen of waarborgen voor te stellen. Indien deze maatregelen naar het oordeel van SR voldoende zekerheid bieden voor een ongewijzigde voortzetting van de dienstverlening, zal SR niet tot ontbinding overgaan.

90		2 Bijlage 1 – Inkoopvoorwaarden – Artikel 14 + Raamovereenkomst - Artikel 10 - Ref. Nr. 30, Nvl 1	SR geeft aan dat de bepalingen niet cumulatief worden toegepast, maar bevestigt niet dat de aansprakelijkheidslimieten en schadebeperkingen van artikel 10 van de Raamovereenkomst ook gelden wanneer een aanspraak mede of uitsluitend wordt gebaseerd op artikel 14 van de Inkoopvoorwaarden. Kan SR daarom bevestigen dat artikel 10 van de Raamovereenkomst de volledige en uitputtende regeling vormt voor de aansprakelijkheid van Inschrijver, ongeacht de contractuele grondslag van de aanspraak, en dat artikel 14 niet kan leiden tot een ruimere aansprakelijkheid, aanvullende schadevergoeding of omzetting van de in artikel 10 opgenomen schadebeperkingen en aansprakelijkheidslimieten?	Nee. SR bevestigt niet dat artikel 10 van de (concept)raamovereenkomst de volledige en uitputtende regeling vormt voor aansprakelijkheid. Artikel 10 van de (concept)raamovereenkomst en artikel 14 van de Inkoopvoorwaarden dienen in onderlinge samenhang te worden gelezen. De bepalingen zijn niet cumulatief van toepassing. Voor zover een onderwerp is geregeld in artikel 10 van de (concept)raamovereenkomst, prevaleert deze bepaling. Voor onderwerpen die niet zijn geregeld in artikel 10, maar wel in artikel 14 van de Inkoopvoorwaarden, blijft artikel 14 van toepassing. SR ziet geen aanleiding de (concept)raamovereenkomst of de Inkoopvoorwaarden op dit punt aan te passen.
91		2 Bijlage 1 - Inkoopvoorwaarden - Artikel 12.3 - Ref. Nr. 32, Nvl 1	Hoewel SR op basis van de huidige scope geen belemmeringen verwacht, kunnen publiekrechtelijke maatregelen of verplichtingen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst niet volledig worden uitgesloten. Denkbaar zijn bijvoorbeeld wijzigingen in wet- en regelgeving, vergunning-, of veiligheidsvoorschriften, overheidsmaatregelen of beperkingen die de beschikbaarheid van infrastructuur, locaties of elektronische communicatienetwerken beïnvloeden. Dergelijke omstandigheden kunnen de uitvoering vertragen of extra kosten veroorzaken zonder dat deze aan Inschrijver zijn toe te rekenen. Kan SR daarom bevestigen dat artikel 12.3 niet eraan in de weg staat dat Inschrijver zich kan beroepen op een redelijke termijnverlenging en, indien de uitvoering daardoor aantoonbaar wordt belemmerd, partijen in overleg treden over een passende oplossing voor de daaruit voortvloeiende gevolgen? Kan SR tevens bevestigen dat Inschrijver niet aansprakelijk is voor vertraging, tekortkomingen of extra kosten die rechtstreeks het gevolg zijn van publiekrechtelijke beperkingen buiten haar invloedssfeer, voor zover Inschrijver redelijkerwijs heeft voldaan aan haar verplichtingen om de gevolgen daarvan te beperken?	SR kan dit niet bevestigen, omdat Opdrachtnemer de gevraagde bevestigingen te algemeen formuleert en deze zien op uiteenlopende omstandigheden die zich al dan niet gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen voordoen. Artikel 12.3 betreft een algemene bepaling die waarborgt dat SR kan blijven voldoen aan haar wettelijke en publiekrechtelijke verplichtingen. Indien dergelijke verplichtingen eraan in de weg staan om bepaalde informatie, gegevens of medewerking te verstrekken die voor de uitvoering van de overeenkomst wenselijk of noodzakelijk zouden kunnen zijn, levert dit geen toerekenbare tekortkoming van SR op. Voor de uitvoering van onderhavige overeenkomst verwacht SR geen bijzondere beperkingen en ziet SR geen aanleiding om artikel 12.3 nader aan te passen of aanvullend te interpreteren.
92		2 Bijlage 1 - Inkoopvoorwaarden - Artikel 11.1 - Ref. Nr. 33, Nvl 1	SR handhaaft artikel 11.1, maar bevestigt dat voor andere situaties dan de volledige ingebruikname van de mobiele abonnementen in beginsel eerst een ingebrekestelling en redelijke hersteltermijn wordt gehanteerd. Kan SR daarom bevestigen dat de fatale termijn voor de migratie en volledige ingebruikname uitsluitend geldt voor de concreet overeengekomen einddatum, voor zover de vertraging aan Inschrijver is toe te rekenen en sprake is van een materiële overschrijding? Kan SR daarnaast bevestigen dat geen verzuim intreedt voor zover de overschrijding het gevolg is van omstandigheden aan de zijde van SR, onvoldoende of niet-tijdige medewerking van SR, derden of andere omstandigheden buiten de invloedssfeer van Inschrijver, en dat in die gevallen een redelijke termijnverlenging wordt verleend? Indien herstel vóór of kort na de einddatum nog mogelijk is, is SR dan bereid eerst in overleg te treden over passende herstelmaatregelen voordat zij haar rechten wegens verzuim uitoefent?	SR kan dit niet bevestigen. De beoordeling van verzuim, toerekenbaarheid en de eventuele gevolgen van een vertraging is afhankelijk van de specifieke omstandigheden van het geval. SR heeft in de eerste Nota van Inlichtingen de migratie als voorbeeld genoemd. Daarbij geldt dat de migratie en volledige ingebruikname van de mobiele abonnementen een belangrijk onderdeel van de opdracht vormen. Voor overige situaties zal SR, waar de omstandigheden dat toelaten, eerst een ingebrekestelling versturen en Opdrachtnemer een redelijke termijn bieden om een tekortkoming te herstellen. Indien een fatale termijn niet wordt gehaald als gevolg van omstandigheden aan de zijde van SR en Opdrachtnemer dit kan aantonen, zal SR geen beroep doen op dit artikel. In dat geval zal SR een redelijke termijnverlenging verlenen om de betreffende prestatie alsnog te realiseren. De bepaling blijft derhalve ongewijzigd.
93		2 Beschrijvend document EA - Mobiele abonnementen - Ref. Nr. 44, Nvl 1	Ter bevestiging: begrijpen wij correct dat de samenwerking tussen Opdrachtnemer en de externe ICT-leverancier primair procesmatig wordt ingericht via schriftelijke werkspraken en escalatieprocedures, en dat hieraan geen aanvullende technische integratie-eisen worden gesteld gedurende de contractperiode?	Ja, dat begrijpt Opdrachtnemer correct. SR gaat uit van een samenwerking tussen Opdrachtnemer en de externe ICT-leverancier die primair wordt ingericht via werkspraken, communicatie- en escalatieprocedures. Gedurende de contractperiode worden hiervoor geen aanvullende technische integratie-eisen gesteld. Wel verwacht SR dat Opdrachtnemer constructief samenwerkt met de betrokken ICT-leverancier om een goede en ononderbroken dienstverlening te waarborgen.