

Programma van Eisen

Telefonie

A - Algemeen

A1	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat door in te schrijven expliciet akkoord wordt gegaan met alles opgenomen in dit programma van eisen en overige bijlagen (waaronder de overeenkomsten en voorwaarden) en inschrijver verklaart daarmee automatisch expliciet dat hij voldoet aan de in het beschrijvend document en daarbij behorende bijlage(n) genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
A2	Opdrachtnemer staat er voor in dat hij de dienstverlening, zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten, gedurende de looptijd van de raamovereenkomst kan leveren in de soort en kwaliteit zoals in deze aanbesteding is gevraagd.
A3	Opdrachtnemer dient één totaaloplossing te kunnen bieden vanuit één provider ten behoeve van mobiel- en vast PSTN inclusief Forced-on-PBX.(FoPBX).

B - Service

B1	Opdrachtnemer dient een Nederlandstalige sales support desk te hebben die bereikbaar is voor geautoriseerde medewerkers van opdrachtgever. De supportdesk is bereikbaar per telefoon en e-mail.																				
B2	Indien geautoriseerde medewerkers van opdrachtgever contact opnemen met de sales support desk dan heeft men binnen tien (10) minuten de juiste persoon aan de lijn, of terugkoppeling wanneer de vraag beantwoord gaat worden. Dat wil zeggen een medewerker met inhoudelijke kennis van zaken die opdrachtgever verder kan helpen.																				
B3	De sales support desk is in ieder geval beschikbaar voor de in tabel 1 genoemde doelgroepen en soorten ondersteuning gedurende de bijbehorende openingstijden. Opdrachtgever accepteert dat beheerders/geautoriseerde medewerkers tijdens kantooruren (van 8:00 tot 17:00 uur) contact zoeken met de sales support desk voor service, support en het melden van incidenten en dat buiten genoemde kantooortijden uitsluitend bedrijfskritische verstoringen gemeld kunnen worden. Tabel 1: <table><tr><th>Voor wie</th><th>Soort ondersteuning</th><th>Openingsdagen, in ieder geval</th><th>Openingstijden, in ieder geval</th><th>Bezetting</th></tr><tr><td>Beheerders</td><td>Melden van incidenten/beheervragen</td><td>Maandag tot en met vrijdag</td><td>8 uur tot 17 uur</td><td>Persoonlijk of geautomatiseerd</td></tr><tr><td>Eindgebruikers</td><td>Verloren/gestolen melding*</td><td>Dagelijks (incl. weekenden)</td><td>0 uur tot 24 uur</td><td>Persoonlijk of geautomatiseerd</td></tr><tr><td>Eindgebruikers</td><td>Eindgebruikersvragen</td><td>Maandag tot en met vrijdag</td><td>8 uur tot 17 uur</td><td>Persoonlijk</td></tr></table> <i>*Een als verloren of gestolen opgegeven SIM-kaart dient binnen 30 minuten na melding aan opdrachtnemer te zijn geblokkeerd.</i>	Voor wie	Soort ondersteuning	Openingsdagen, in ieder geval	Openingstijden, in ieder geval	Bezetting	Beheerders	Melden van incidenten/beheervragen	Maandag tot en met vrijdag	8 uur tot 17 uur	Persoonlijk of geautomatiseerd	Eindgebruikers	Verloren/gestolen melding*	Dagelijks (incl. weekenden)	0 uur tot 24 uur	Persoonlijk of geautomatiseerd	Eindgebruikers	Eindgebruikersvragen	Maandag tot en met vrijdag	8 uur tot 17 uur	Persoonlijk
Voor wie	Soort ondersteuning	Openingsdagen, in ieder geval	Openingstijden, in ieder geval	Bezetting																	
Beheerders	Melden van incidenten/beheervragen	Maandag tot en met vrijdag	8 uur tot 17 uur	Persoonlijk of geautomatiseerd																	
Eindgebruikers	Verloren/gestolen melding*	Dagelijks (incl. weekenden)	0 uur tot 24 uur	Persoonlijk of geautomatiseerd																	
Eindgebruikers	Eindgebruikersvragen	Maandag tot en met vrijdag	8 uur tot 17 uur	Persoonlijk																	

B4	De sales support desk neemt incidenten (gebeurtenissen die niet tot de standaardoperatie van een dienst behoren en die een onderbreking of vermindering van de kwaliteit van die service veroorzaakt of kan veroorzaken), wijzigingsverzoeken en informatievragen aan, registreert deze, zet acties in gang om de incidenten, wijzigingsverzoeken en informatievragen af te handelen en bewaakt de doorlooptijd van de afhandeling.																							
B5	Opdrachtgever bepaalt de classificatie van een incident. Opdrachtnemer mag ervan uitgaan dat incidentmeldingen worden geclassificeerd conform de afspraken die hierover zijn gemaakt en zijn opgenomen in tabel 2. Opdrachtnemer mag diegene die de melding doet wel altijd adviseren met betrekking tot de classificatie daarvan.																							
B6	Voor incidentmeldingen voorziet de opdrachtnemer in minimaal de in tabel 2 genoemde reactie- en reparatietijden. Met betrekking tot incidenten met prioriteit 1 (critical) en prioriteit 2 (medium) is hier sprake van klokuren (ongeacht wel/geen kantooruren) en met betrekking tot incidenten met prioriteit 3 (classificatie low) is hier alleen sprake van kantooruren. Tabel 2: <table> <tr> <th>Prio</th><th>Classificatie</th><th>Impact</th><th>Reactietijd</th><th>Reparatietijd</th></tr> <tr> <td>1</td><td>Critical (high)</td><td>Het incident verstoort het primaire bedrijfsproces van opdrachtgever, of heeft de potentie om het primaire bedrijfsproces te verstoren.</td><td>95% < 1 uur</td><td>80% < 4 uur 95% < 6 uur</td></tr> <tr> <td>2</td><td>Medium</td><td>Het incident verstoort een significant deel van de dienstverlening. Het primaire bedrijfsproces is nog niet verstoord.</td><td>95% < 4 uur</td><td>80% < 8 uur 95% < 12 uur</td></tr> <tr> <td>3</td><td>Low</td><td>Het incident verstoort de dienstverlening voor enkele eindgebruikers.</td><td>95% < 6 uur</td><td>80% < 24 uur 95% < 48 uur</td></tr> </table>				Prio	Classificatie	Impact	Reactietijd	Reparatietijd	1	Critical (high)	Het incident verstoort het primaire bedrijfsproces van opdrachtgever, of heeft de potentie om het primaire bedrijfsproces te verstoren.	95% < 1 uur	80% < 4 uur 95% < 6 uur	2	Medium	Het incident verstoort een significant deel van de dienstverlening. Het primaire bedrijfsproces is nog niet verstoord.	95% < 4 uur	80% < 8 uur 95% < 12 uur	3	Low	Het incident verstoort de dienstverlening voor enkele eindgebruikers.	95% < 6 uur	80% < 24 uur 95% < 48 uur
Prio	Classificatie	Impact	Reactietijd	Reparatietijd																				
1	Critical (high)	Het incident verstoort het primaire bedrijfsproces van opdrachtgever, of heeft de potentie om het primaire bedrijfsproces te verstoren.	95% < 1 uur	80% < 4 uur 95% < 6 uur																				
2	Medium	Het incident verstoort een significant deel van de dienstverlening. Het primaire bedrijfsproces is nog niet verstoord.	95% < 4 uur	80% < 8 uur 95% < 12 uur																				
3	Low	Het incident verstoort de dienstverlening voor enkele eindgebruikers.	95% < 6 uur	80% < 24 uur 95% < 48 uur																				

B7	Standaard wijzigingsverzoeken worden uitgevoerd binnen de in tabel 3 genoemde termijnen nadat het verzoek is gedaan. Tabel 3:													
	<table> <tr> <th>Standaard wijziging</th><th>Uitvoeringstermijn</th></tr> <tr> <td>Blokkeren SIM kaart in geval van verlies of diefstal</td><td>95% < 30 minuten</td></tr> <tr> <td>Deblokkeren SIM kaart</td><td>95% < 1 werkdag</td></tr> <tr> <td>Activeren SIM kaart</td><td>95% < 4 uur</td></tr> <tr> <td>Wijzigen mobiel en/of vast nummer</td><td>95% < 1 werkdag</td></tr> <tr> <td>Activeren nieuw abonnement</td><td>90% < 2 werkdagen</td></tr> <tr> <td>Aanvullen voorraad blanco SIM kaarten</td><td>90% < 10 werkdagen</td></tr> </table>	Standaard wijziging	Uitvoeringstermijn	Blokkeren SIM kaart in geval van verlies of diefstal	95% < 30 minuten	Deblokkeren SIM kaart	95% < 1 werkdag	Activeren SIM kaart	95% < 4 uur	Wijzigen mobiel en/of vast nummer	95% < 1 werkdag	Activeren nieuw abonnement	90% < 2 werkdagen	Aanvullen voorraad blanco SIM kaarten
Standaard wijziging	Uitvoeringstermijn													
Blokkeren SIM kaart in geval van verlies of diefstal	95% < 30 minuten													
Deblokkeren SIM kaart	95% < 1 werkdag													
Activeren SIM kaart	95% < 4 uur													
Wijzigen mobiel en/of vast nummer	95% < 1 werkdag													
Activeren nieuw abonnement	90% < 2 werkdagen													
Aanvullen voorraad blanco SIM kaarten	90% < 10 werkdagen													
B8	Opdrachtnemer draagt zorg voor effectief preventief en correctief onderhoud van de telecommunicatie dienstverlening. Preventief onderhoud ten behoeve van de telecommunicatie vindt plaats tussen 0:00 en 07:00 uur.													
B9	Indien er offerteaanvragen worden uitgezet voor aanvullende diensten/ producten, levert opdrachtnemer binnen zestien (16) werkuren een offerte.													
B10	Na het plaatsen van een bestelling (middels het versturen van een inkooporder vanuit opdrachtgever aan opdrachtnemer) stuurt opdrachtnemer binnen vier (4) werkuren een orderbevestiging met een opgave van de verwachte leverdatum.													

C - Functionele eisen algemeen

C1	Opdrachtnemer levert diensten waarmee het mogelijk wordt mobiel te bellen (bellen en gebeld worden), mobiel dataverkeer af te handelen en SMS berichten te versturen en te ontvangen.
C2	Het dient mogelijk te zijn om de primair aangevraagd capaciteit van contractafname vast- en mobiel maandelijks flexibel op- en af te kunnen schakelen, tot een maximum van 10 procent.
C3	Opdrachtgever kan de benodigde hoeveelheid mobiele datacapaciteit aanpassen conform het gestelde in paragraaf 1.3.2 van het Beschrijvend document.
C4	Alle mobiele telecommunicatiediensten dienen te worden geleverd via een SIM-kaart.

C5	De SIM-kaarten dienen toegang te geven tot alle openbare, commercieel ingezette mobiele telecommunicatienetwerken van opdrachtnemer op basis van alle door hem verworven en commercieel ingezette frequentielicenties voor mobiele telecommunicatie.
C6	De SIM-kaarten kunnen zonder restricties gebruik maken van alle technologieën die opdrachtnemer nu (bijvoorbeeld GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSPA, LTE) en in de toekomst (de opvolgers van de hiervoor genoemde huidige technologieën) op de markt aanbiedt.
C7	Nieuwe technologieën die de spraakkwaliteit verbeteren (zoals HD voice of voice over LTE) komen automatisch beschikbaar voor opdrachtgever zodra leverancier deze nieuwe technologieën introduceert.
C8	Bij gebruik van mobiele spraakdiensten dienen alle oproepen ontvangen te kunnen worden die afkomstig zijn van het netwerk van opdrachtnemer, en van alle direct of indirect daar aan gekoppelde netwerken (vast en mobiel), in binnen- en buitenland. Dit laatste geldt voor zowel eigen gekoppelde netwerken als voor netwerken van derden.
C9	Bij gebruik van mobiele spraakdiensten dienen oproepen verzonden te kunnen worden naar alle gebruikers van het netwerk van opdrachtnemer, en alle gebruikers van direct of indirect daar aangekoppelde netwerken (vast en mobiel), in binnen- en buitenland. Dit laatste geldt voor zowel eigen gekoppelde netwerken als voor netwerken van derden.
C10	Bij mobiele spraakdiensten dienen oproepen verzonden te kunnen worden naar, en ontvangen te kunnen worden van alle uitgegeven nummers uit de landelijke nummerplannen, waarvan het gebruikelijk is dat er een verbinding mee kan worden gemaakt.
C11	Opdrachtgever dient de internationale roaming-optie van zijn SIM-kaarten per default aan of uit te kunnen zetten.
C12	SIM-kaarten worden als 'drie-in-één SIM-kaart' geleverd. Opdrachtgever kan uit deze kaart, die het formaat van een normale SIM-kaart heeft, een SIM in micro of nano formaat drukken.
C13	Opdrachtnemer staat open voor en werkt mee aan de mogelijkheid om provider onafhankelijke SIM kaarten in te zetten voor machine to machine communicatie.
C14	Een machine to machine SIM-kaart kan uitsluitend mobiele dataverkeer verwerken.
C15	Het toevoegen of uitschakelen van mobiele diensten dient zonder wisseling van een SIM-kaart mogelijk te zijn.
C16	Nieuw geleverde SIM-kaarten dienen te zijn voorzien van toegangsbeveiliging in de vorm van een pincode.
C17	Er mogen door opdrachtnemer geen beperkingen opgelegd worden aan de soort randapparatuur (mits deze voldoet aan de relevante CE- normeringen) waarin opdrachtgever de SIM-kaart wil gebruiken.
C18	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord op verzoek van opdrachtgever een nummer te porteren naar een privé (niet zakelijk) abonnement of andersom.

C19	Als SIM-kaarten beschikbare mobiele communicatietechnologieën niet ondersteunen, dan dient opdrachtnemer deze SIM-kaarten kosteloos om te ruilen voor SIM-kaarten die wel alle beschikbare technologieën ondersteunen.
C20	De telefoonnummers die in gebruik zijn bij opdrachtgever worden niet openbaar gemaakt, worden niet opgenomen in telefoonboeken en worden niet beschikbaar gesteld aan derden, tenzij opdrachtgever hier zelf om heeft verzocht of hier zelf toestemming voor heeft gegeven. Opdrachtnemer kan geen kosten in rekening brengen voor het op verzoek van opdrachtgever plaatsen van telefoonnummers in een telefoonboek.
C21	Het moet mogelijk zijn telefoonnummers geheim te maken. Deze telefoonnummers zijn slechts gedeeltelijk zichtbaar in de rapportage c.q. de factuur van derden.
C22	Het moet mogelijk zijn om de SIM-kaarten op te nemen in een 088-bedrijfsnummerplan.
C23	Nummerweergave dient mogelijk te zijn t.b.v. alle doorkiesnummers uit STC Group nummerblokken, inclusief de extra nog te porteren nummers. Opdrachtnemer geeft alle uitgaande nummers (en dus niet alleen het hoofdnummer) mee.

D - Eisen dienstverlening mobiele telefonie

D1	Bij een doorgeschakelde oproep wordt het nummer van de A-partij getoond aan de C-partij. A-partij belt B-partij, B-partij heeft call forward naar C-partij, waarbij: - B-partij een nummer is binnen de raamovereenkomst; - A- en C-partij al dan wel of niet een nummer zijn binnen de raamovereenkomst.
D2	Aan elke SIM-kaart dient een voicemailbox toegekend te kunnen worden met uitzondering van de machine-to-machine SIM-kaarten.
D3	De voicemail functionaliteit dient op aangeven van opdrachtgever standaard geactiveerd of gedeactiveerd te zijn.
D4	De voicemail faciliteit dient door de eindgebruiker te kunnen worden geactiveerd of gedeactiveerd.
D5	De voicemail faciliteit moet ook werken als de opgeroepene gebruik maakt van roaming.
D6	Het bedieningsmenu van de voicemail dienst dient naar keuze voor de eindgebruiker beschikbaar te zijn in de Nederlandse of Engelse taal.
D7	De voicemail- dienst beschikt over een standaard welkomstmelding.
D8	Opdrachtnemer dient de dienst aan te bieden voor een standaard professioneel ingesproken voicemail bericht op basis van de naam en organisatie van de eindgebruiker zonder bijkomende kosten. Opdrachtgever levert hiervoor de namen van de eindgebruikers aan.
D9	De doorschakeling bij niet beantwoorden (CFNA) naar voicemail kan door de eindgebruiker worden in- en uitgeschakeld.

D10	De doorschakeling bij bezet (CFB) naar voicemail kan door de eindgebruiker worden in- en uitgeschakeld.
D11	De doorschakeling bij niet bereikbaar (CFNR) naar voicemail kan door de eindgebruiker worden in- en uitgeschakeld
D12	De doorschakelingen CFNA, CFB en CFNR kunnen onafhankelijk van elkaar worden ingesteld voor wat betreft bestemming en activatie.
D13	Het dient mogelijk te zijn om per individueel nummer en in blokken gebruik te kunnen maken van methodiek Emergency Routing. Hiermee kunnen bij SIP trunk storingsen of onderhoud bepaalde nummers doorgeschakeld worden naar een nader te bepalen telefoonnummer.
D14	De voicemail dienst levert een SMS notificatie wanneer een voicemail bericht is ingesproken.
D15	De voicemaildienst levert een SMS notificatie bij een gemiste oproep, wanneer geen voicemail bericht is ingesproken.
D16	De voicemaildienst levert de eindgebruiker de mogelijkheid om een beller direct terug te bellen vanuit het bedieningsmenu.
D17	Bij gebruik van de voicemaildienst vanaf een alternatief netwerk of alternatief nummer, is het gebruik van een PIN code verplicht.
D18	De voicemaildienst dwingt de eindgebruiker tot het gebruik van een persoonlijk ingestelde PIN code. Het is toegestaan dat de eigen voicemail zonder pincode vanaf het eigen toestel te bereiken is. Wel geldt dat toegang tot de voicemail vanaf een ander toestel (vast of mobiel) alleen met een PIN code mogelijk is.
D19	De voicemaildienst staat niet toe om makkelijke PIN codes te gebruiken (4 gelijke cijfers, 4 achtereenvolgende cijfers).
D20	De voicemailbox biedt per eindgebruiker ruimte voor ten minste 20 berichten.
D21	De voicemailbox biedt ruimte voor berichten van ten minste twee (2) minuten per bericht.
D22	Een voicemailbericht moet na beluisteren nog minimaal twee (2) dagen bewaard blijven.
D23	Een onbeluisterd voicemailbericht moet minimaal twee (2) weken bewaard blijven.
D24	De voicemaildienst biedt een afwezigheidsmelding, waarna door de beller geen voicemail kan worden ingesproken.
D25	De mobiele dienstverlening voorziet in het aanbieden van een tweede oproep tijdens het voeren van een telefoongesprek (wisselgesprek).
D26	Het dient mogelijk te zijn om verkort te kunnen bellen (extensie) van mobiel naar vast.
D27	Het dient mogelijk te zijn om verkort te kunnen bellen (extensie) van vast naar mobiel.
D28	Alle abonnementen worden beëindigd op de einddatum van de raamovereenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

E - Eisen mobiele data

E1	Als er tijdens mobiel datagebruik een overgang plaatsvindt tussen mobiele netwerken van opdrachtnemer (bijvoorbeeld van een breedbandig naar een smalbandig netwerk of andersom), dan moet dit transparant (onmerkbaar) verlopen. De gebruiker mag hoogstens een performance-degradatie constateren (throughput, delay) bij overgang naar het andere netwerk. Het IP-adres moet behouden blijven.
E2	Mobiel dataverkeer dient altijd afgehandeld te worden op de maximaal haalbare snelheid. Indien een SIM-kaart gebruik maakt van een smalbandiger netwerk en er is (komt) een breedbandiger netwerk beschikbaar, dan dient automatisch overgeschakeld te worden naar het breedbandigere netwerk met de in die situatie maximaal haalbare snelheid.
E3	Mobiel dataverkeer mag niet in snelheid beperkt worden en de hoogst mogelijke snelheid voor zowel down- als upload verkeer, zoals die door het aangekoppelde netwerk wordt ondersteund, dient voor aangesloten SIM-kaarten beschikbaar te zijn. Netneutraliteit is hierbij geëist.
E4	De aangeboden mobiele netwerken dienen al het dataverkeer transparant, ongefilterd en ongelimiteerd te transporteren (denk hierbij aan VoIP en IPsec verkeer).
E5	De gebruiker van een mobiele aansluiting (SIM-kaart) en degene die namens opdrachtgever de mobiele aansluitingen (SIM-kaarten) beheert dienen een melding te krijgen bij excessief gebruik van de afgenomen diensten (bijvoorbeeld het excessief bellen naar 090x-nummers of excessief data verbruik buiten de EU-landen).

F - Eisen mobiele netwerken

F1	Opdrachtnemer draagt zorg voor onbelemmerde toegang tot zijn spraakdiensten via het 4G netwerk (VoLTE) en opvolgers zoals het 5G netwerk .
F2	Opdrachtnemer draagt zorg voor onbelemmerde toegang in Europa tot het internet via 4G (LTE-A) en opvolgers zoals het 5G netwerk gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.
F3	Opdrachtnemer draagt zorg voor een landelijke dekking op het 4G netwerk van ten minste 90% met een minimale signaalsterkte gelijk aan 32 ASU.
F4	Opdrachtnemer draagt zorg voor een beschikbaarheidspercentage van de 4G dekking van minimaal 99,5%.
F5	Opdrachtnemer draagt zorg voor een beschikbaarheidspercentage van de indoordekking van minimaal 99% voor spraak op de locaties van opdrachtgever.
F6	Het percentage gedropte calls (tijdens een gesprek is de verbinding weggevallen, waardoor het gesprek uitvalt) bedraagt maximaal 1 procent.

F7	Het percentage geblokte calls (geen verbindingen mogelijk, omdat de gebruiker zelf geen verbinding heeft) bedraagt maximaal 2 procent.
F8	Het is opdrachtnemer toegestaan om optioneel een oplossing aan te bieden aan opdrachtgever voor verbeterde inbandige dekking en/of capaciteit.
F9	Wanneer opdrachtnemer tijdens de looptijd van de raamovereenkomst een oplossing biedt voor verbeterde inbandige dekking, mag deze niet beperkend zijn in het aansluiten van andere mobiele netwerkproviders.
F10	Wanneer opdrachtnemer een oplossing biedt voor verbeterde inbandige dekking, wordt opdrachtgever na afloop van de raamovereenkomst eigenaar van alle componenten van de gemeenschappelijke infrastructuur (bekabeling, verdelers en antennes).

G - Eisen beheer dienstverlening

G1	Opdrachtnemer draagt zorg voor een webbased beheeromgeving die minimaal up-to-date is beveiligd door middel van HTTPS, username/password om onbevoegde toegang preventief te vermijden.
G2	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat opdrachtgever in ieder geval de onderstaande beheerwerkzaamheden kan uitvoeren via de webbased beheeromgeving, hetzij via de telefonische helpdesk: • PUK codes raadplegen; • Facturen inzien; • Verbruiksrapportages (Voice én Data) raadplegen en downloaden per specifieke eindgebruiker; • Verbruikscijfers (CDR) raadplegen en downloaden; • Lege SIM-kaarten bestellen; • Abonnementen aanvragen en opzeggen; • Koppelen telefoonnummer aan SIM-kaart; • SIM-kaarten blokkeren en deblokkeren; • Tijdelijk deactiveren en activeren van abonnementen; • Status van wijzigingen raadplegen; • Abonnementen en nummers definitief blokkeren; • Roaming instellingen tijdelijk of permanent wijzigen.
G3	De webbased beheeromgeving kent een aantal verschillende autorisatieniveau's (waaronder in ieder geval beheerfunctionaliteit conform eis G2 en een selfservicefunctionaliteit conform eis G4).

G4	De self-service beheeromgeving biedt opdrachtgever inzicht in en controle over in ieder geval: • (Roaming) Kosten (voice én data) voor totale organisatie en per individu; • Instellingen doorschakeling voicemail; • In- en uitschakelen wisselgesprek; • In- en uitschakelen nummerweergave; • Blokkade bij vermissing/diefstal.
G5	Opdrachtnemer geeft voorafgaand aan de daadwerkelijke start van de dienstverlening een adequate instructie aan de operationeel beheerders van opdrachtgever, ten aanzien van alle voor opdrachtgever relevante functionaliteiten van het beheer met betrekking tot de webbased beheeromgeving. De accounts van de webbased beheeromgeving zijn voor alle telecombeheerder(s) van opdrachtgever tijdens de toelichting aangemaakt en beschikbaar.

H - Implementatie

H1	Gedurende de implementatie van de dienstverlening, dat wil zeggen in de periode na ondertekening van de raamovereenkomst tot aan de daadwerkelijke start van de dienstverlening, dient opdrachtnemer een vaste projectleider aan te wijzen die met de uitvoering van de implementatie is belast. De projectleider spreekt de Nederlandse taal vloeiend in woord en geschrift. De projectleider dient ervaring te hebben met de implementatie van ten minste drie (3) mobiele telefonieprojecten met elk een omvang van elk tenminste 100 abonnementen en met de implementatie van ten minste twee (2) vaste telefonieprojecten met minimaal 600 toestellen. Daarnaast dient de projectleider een projectmethodiek (zoals PRINCE II, PMP of SCRUM) machtig te zijn. Bij implementatiewerkzaamheden op locatie bij opdrachtgever dient de hoogst verantwoordelijke op locatie aanwezige projectdeskundige medewerker van opdrachtnemer de Nederlandse taal vloeiend te beheersen in woord en geschrift. Deze medewerker is dermate deskundig dat deze in staat is adequaat te communiceren met de technische specialisten van opdrachtgever en opdrachtnemer.
H2	De projectleider van opdrachtnemer is het aanspreekpunt voor de telecombeheerder van opdrachtgever gedurende de implementatie.
H3	De projectleider van opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijwonen en afstemmen van de werk- en voortgangvergaderingen bij opdrachtgever.
H4	De projectleider van opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig signaleren van knelpunten en communiceert deze tijdig aan opdrachtgever.
H5	De projectleider van opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verstrekken van de benodigde gegevens van implementatie aan opdrachtgever.

H6	De projectleider van opdrachtnemer is beschikbaar voor de acceptatietest op een nader gezamenlijk vast te stellen moment.
H7	De projectleider van opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de coördinatie van alle door opdrachtnemer te verrichten engineerings- en implementatiewerkzaamheden.
H8	De projectleider van opdrachtnemer draagt zorg voor een projectmatige aanpak van de uitvoering en is verantwoordelijk voor de afstemming van de uitvoering met opdrachtgever en derden.
H9	Alle documentatie en correspondentie in het kader van de uitvoering van de opdracht geschiedt in de Nederlandse taal. Dit geldt niet voor Engelstalige fabrieksdokumentatie of Engelstalige licenties. Alle documentatie wordt digitaal in PDF-formaat verstrekt en klantspecifieke documentatie wordt in zowel het origineel bewerkbare bestand als in PDF-formaat verstrekt.
H10	Uiterlijk drie (3) maanden na oplevering van de dienstverlening aan opdrachtgever levert opdrachtnemer een rapportage aan opdrachtgever over de prestatie van de telefonie. Deze rapportage omvat ten minste: • Mobiel nummer; • Device type; • Aantal oproeppogingen; • Call Setup Success Rate; • Call Drop Rate; • Capaciteit vast; ○ Sessies SIP trunk inclusief piekmomenten • Capaciteit & gebruikers mobiel.
H11	De implementatie dient 31 oktober 2019 gereed te zijn.

I - Overige diensten

I1	Mobiele datamodems moeten geleverd worden zonder "netwerk lock".
I2	Het mobiele datamodem moet geschikt zijn voor de hoogste throughput snelheden die mogelijk zijn op het netwerk van opdrachtnemer.
I3	Opdrachtgever kan gebruik maken van bestaande WiFi hotspots van opdrachtnemer in binnen- en buitenland.

I4	Het moet mogelijk zijn om bereikbaarheidsprofielen te definiëren en toe te passen, waarbij een inkomende oproep achtereenvolgens naar diverse bestemmingen kan worden gerouteerd. De volgende varianten van bereikbaarheidsprofielen moeten mogelijk zijn, waarbij één van de bestemmingen tussen haakjes optioneel toegevoegd moeten kunnen worden: • Vast, mobiel, (voicemail mobiel); • Mobiel, vast, (voicemail mobiel).
I5	Forced-on-PBX dient mogelijk te zijn, waarbij deze functionaliteit is gekoppeld aan de SIM-kaart.
I6	De koppeling dient op basis van de SIP standaard (RFC 3261) aangeboden te worden, waarbij op- en afschalen van SIP sessies of bandbreedte geen belemmering vormt. Het aantal initiële SIP sessies is voor nu beoogd op 100 sessies, oftewel er dienen minimaal 100 gesprekken gelijktijdig plaats te kunnen vinden.
I7	Leverancier dient het mogelijk te kunnen maken om de gevraagde SIP trunks (geografisch) redundant aan te kunnen bieden (active/active). Bij voorkeur op de volgende datacenter adressen en STC Group locaties: • Datacenter KPN CyberCenter Aalsmeer, Lakenblekerstraat 13, 1431 GE Aalsmeer; • Datacenter Groenekan; Kon. Wilhelminaweg 471, 3737 BE Groenekan; • Lloydstraat 300, 3024EA Rotterdam; • Waalhaven zuid zijde 16, 3088HH Rotterdam.
I8	Het dient zonder problemen mogelijk te zijn om te kunnen confirmeren aan een leverancier netwerk reeks 100.64.88.0/21 t.b.v. de SIP trunk(s) koppeling.
I9	Het moet mogelijk zijn om voor alle mobiele abonnementen in te stellen dat alle oproepen ten aller tijden via de reeds bestaande telefonieoplossing gerouteerd worden, zodat STC zelf de nummers naar buiten kan routeren met de gewenste nummerweergave (Forced On PBX).
I10	Het moet mogelijk zijn dat mobiele gebruikers directe 4-cijferige nummers van de reeds bestaande vaste telefonie omgeving kunnen bellen. Deze nummers worden in blokken opgevoerd door de provider, aangegeven door STC Group.

J - Administratie

J1	Alle facturen van de geleverde diensten dienen de minimaal volgende informatie te bevatten: • verwijzing naar de naam en datum van de raamovereenkomst; • inkoopordernummer; • het afleveradres van de diensten; • aantal data- en spraak SIM-kaarten + tarief; • aantal spraak SIM-kaarten + tarief; • aantal data SIM-kaarten + tarief; • aantal machine-to-machine SIM-kaarten + tarief; • aanvullende kosten m.b.t. sip trunk; • aanvullende kosten op basis van verbruik buiten abonnement per individueel nummer; • het verschuldigde bedrag exclusief BTW; • het verschuldigde bedrag inclusief BTW; • het BTW-bedrag.
J2	Opdrachtnemer verstuurt de facturen digitaal naar facturen@stc-r.nl
J3	Voor aanvullende facturen en creditnota's gelden dezelfde voorschriften als voor facturen. Op creditnota's moeten bovendien de datum, het nummer en het eindbedrag worden vermeld van de factuur waarop de creditnota betrekking heeft.
J4	De factuur wordt één (1) keer per maand achteraf gefactureerd.
J5	Indien de factuur niet in overeenstemming is met het bepaalde in eis J1 t/m J4, zal opdrachtgever deze factuur niet in ontvangst nemen en retourneren aan opdrachtnemer. Indien dit gebeurt, stuurt opdrachtnemer een nieuwe factuur met aangepaste datum aan opdrachtgever.
J6	Op basis van de Europese richtlijn 2014/55/EU moeten aanbestedende diensten voor overeenkomsten waarop de aanbestedingsrichtlijnen van toepassing zijn, elektronische facturen (e-facturen) kunnen ontvangen en verwerken die voldoen aan de EU-norm. Opdrachtnemer zal, indien opdrachtgever gaat werken middels e-facturen, hieraan meewerken en zich conformeren aan het aanleveren van e-facturen conform de EU-norm.

K - Communicatie

K1	Opdrachtnemer stelt gedurende de duur van de raamovereenkomst voor STC Group een vast contactpersoon beschikbaar. Bovendien draagt opdrachtnemer zorg voor vaste plaatsvervangers bij afwezigheid. De contactpersoon van opdrachtnemer is in ieder geval telefonisch bereikbaar tussen 08:30 en 17:00 uur op werkdagen en reageert binnen één (1) werkdag op e-mail.
----	--

K2	De contactpersonen van opdrachtnemer en het personeel van opdrachtnemer dat op de opdracht van STC Group wordt ingezet dient de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.
K3	Jaarlijks (of vaker indien een van de partijen dit noodzakelijk acht) evalueert opdrachtnemer met STC Group de dienstverlening. Dit gesprek vindt kosteloos plaats op een door opdrachtgever aangewezen locatie. Opdrachtnemer beheert hiertoe de agenda en de verwerking van het gesprek in een verslag dat binnen vijf (5) werkdagen aan STC Group wordt overlegd. Daarnaast zal opdrachtnemer ervoor zorgen dat voorafgaand aan de evaluatie de betreffende managementrapportage digitaal aanwezig is. In de situatie dat STC Group of opdrachtnemer behoefte heeft aan een tussentijds gesprek dient dit ten spoedigste plaats te vinden.
K4	De jaarlijkse evaluatie dient ondersteund te worden door managementinformatie.
K5	Opdrachtgever dient in de web portal 24/7 toegang te hebben tot de volgende informatie (in te zien in totalen en per eindgebruiker): - Aantal mobiele abonnementen (opgedeeld in spraak, data en spraak, data en machine-to-machine); - Aantal belminuten (opgedeeld in binnenland, EU, buiten de EU en servicenummers); - Aantal verbruikte MB's / GB's (opgedeeld in EU/voordeellanden en wereld); - Beschikbaarheidspercentage indoordekking; - Beschikbaarheidspercentage buitendekking; - Call Setup Success Rate; - Call Drop Rate; - Overzicht van klachten en wijze van afhandeling.
K6	Opdrachtgever kan de informatie in de web portal exporteren naar Excel en pdf.

L - Commercieel

L1	Alle kosten die opdrachtnemer maakt in het kader van de dienstverlening, waaronder alle kosten die gerelateerd zijn aan de eisen in dit Programma van Eisen, kan opdrachtnemer alleen in rekening brengen via de beschikbare tarieven van de diensten zoals die zijn opgenomen in het prijzenblad. Alle kosten die voortvloeien uit de eisen die in dit Programma van Eisen zijn opgenomen dienen derhalve inbegrepen te zijn in deze tarieven van de diensten. De mogelijkheid in het prijzenblad om optionele zaken aan te vullen, is alleen bedoeld voor extra's naast hetgeen gevraagd om te voldoen aan het programma van eisen. Alle kosten om aan het programma van eisen te voldoen, dienen namelijk al in de standaard te zijn opgenomen.
----	---

L2	De door opdrachtnemer aangeboden prijzen en tarieven dienen te zijn gesteld exclusief BTW en inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. De prijzen dienen gesteld te zijn in euro's. De door opdrachtnemer opgegeven tarieven dienen all-in tarieven te zijn.
L3	Alle Europese mobiele gesprekskosten, (inclusief gesprekskosten naar 14xx-, 084-, 085-, 088 nummers, et cetera) en SMS, zijn inbegrepen in de abonnementskosten (flat fee).
L4	Gesprekken van vast- naar mobiel en vice versa (binnen STC Group nummers) dienen gratis aangeboden te worden (intern verkeer/gesprek).
L5	Overige kosten buiten de opgegeven tarieven om worden tijdens de contractduur niet geaccepteerd. Ook de eventuele kosten die gemoeid zijn met het verzekeren van de aansprakelijkheid dienen in de all-in tarieven verdisconteerd te zijn.
L6	De opgegeven tarieven zijn vast gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.
L7	Als op basis van Europese regelgeving tarieven worden aangepast dan wordt het geldende, vergelijkbare tarief verlaagd tot het voorgeschreven maximale Europese tarief. Als het tarief reeds lager is dan het voorgeschreven maximale Europese tarief, dan blijft het bestaande tarief gehandhaafd.
L8	Het prijzenblad mag niet worden aangepast en dient geheel te worden ingevuld en ondertekend.
L9	Betaalde servicenummers vallen buiten de flat fee. Deze worden afgerekend tegen het geldend tarief van de aanbieder van het servicenummer en achteraf maandelijks gespecificeerd en gefactureerd aan de deelnemer, zodanig dat per eindgebruiker te herleiden is welke kosten zijn gemaakt.
L10	Internationale gesprekken (buiten de EU/voordeellanden) en Internationale roaming kosten (buiten de EU/voordeellanden) vallen buiten de flat fee. De Internationale gesprekken en Internationale roaming worden achteraf maandelijks gespecificeerd en gefactureerd zodanig dat per eindgebruiker te herleiden is welke kosten zijn gemaakt.
L11	Een abonnement kan, inclusief het bijbehorende telefoonnummer, gedurende de overeenkomst altijd en kosteloos worden overgezet van de ene naar de andere gebruiker binnen de raamovereenkomst
L12	Bij gebleken tekortkoming in mobiele netwerkdekking op werklocatie, en bij uitblijven van een deugdelijke oplossing (naar oordeel van opdrachtgever) is het opdrachtgever toegestaan om een individueel mobiel nummer zonder opzegtermijn of bijkomende kosten te porteren naar een alternatieve provider