



Marktconsultatieverslag Provinciale Telefonie 2023 (PT2023)

Voor
De Nederlandse provincies
Omtrent
Provinciale Telefonie 2023

Op dit moment bereiden een 11-tal provincies samen met een aantal decentrale overheden een Europese Aanbesteding voor, met de werktitel Provinciale Telefonie 2023 (PT2023). Op 19 en 20 januari 2023 is hiervoor een aanvullende marktconsultatie gehouden marktpartijen die ook hebben deelgenomen aan de initiële marktconsultatie. In dit verslag is op hoofdlijnen beschreven welke inzichten verkregen zijn met de marktconsultatie.

1. Gecommitteerde Scope:

In de eerdere marktconsultatie is het meenemen van Microsoft Teams Calling en Vaste Telefonie binnen de uitvraag ter sprake gekomen, echter zien we deze dienstverlening nog niet gecommiteerd terug in de voorgenenomen scope van de uitvraag (optioneel via eis regel 152).

De scope is momenteel mobiel: spraak + data. Vaste telefonie is optioneel per deelnemer.

Met vaste telefonie bedoelt BIJ12:

- Telefonie omgeving > teams/cloud omgeving dienstverlening
- Functionele omschrijving teams bellen
- Schatting opdrachtwaarde van alleen de vaste telefonie: € 50.000 per jaar (tikken + aansluiting vaste lijn) totaal per jaar voor alle provincies

2. Indoor:

Vanuit Level playing field hebben wij aangegeven om kosten voor indoor buiten de scope/gunning/beoordeling te houden. Eis regel 35 geeft aan dat er per deelnemer een plafondbedrag geldt van 40K.

Hierbij hanteren we een plafond bedrag van €40.000,00 per DAS-systeem per deelnemer, voor de installatiekosten van de in-koppeling, zie het bijgewerkte PvE. Daarnaast heeft BIJ12 de weging van deze kosten in het Prijzenblad verlaagd in het kader van een level playing field.

3. Eenmalige kosten

Het betreft hier de kosten voor implementatie, projectmanagement, inregelen dienstverlening incl. rapportages, Servicemanagement ed. Wij hebben aangegeven dat vanwege Level playing field deze kosten buiten de gunning/beoordeling moet worden gehouden, aangezien de huidige leverancier deze kosten niet of nauwelijks heeft. In eis regel 217 wordt aangegeven dat deze kosten moeten worden inbegrepen in de tarieven voor de basisdiensten. Als wij dit moeten doorberekenen in de tarieven voor de basisdiensten verlaagt dit onze winkans.

De eenmalige kosten voor de Inschrijver, zal in de dienst versleuteld moeten worden. Eenmalige kosten voor de Deelnemers kan als "meerwerk" gefactureerd worden. Denk aan bijvoorbeeld migratie ondersteuning, training of opleiding.

4. Databundel

Uitgangspunt is een zwembadmodel. Echter de wijze waarop jullie een aantal zaken ingeregeld willen zien, voldoet niet aan de marktstandaard. Eis regel 22 fair use policy (werkt niet zo binnen deze marktpartij), eis regel 215 datapool, maar maandelijks aanpassing naar meest voordelige bundel per deelnemer (werkt zo niet standaard), eis regel 142 VoWifi tariefzone 1.

Fair use policy is aangepast naar een eis om de consequenties van fair use policy te beschrijven., zie bijgewerkte PvE.

5. Vast en Vast mobiel integratie

O.b.v. aantal eisen niet helemaal helder wat PT hiermee voor ogen heeft. (Eis regels 37, 40, 62, 149, 150). Aantal van deze eisen kunnen niet ingevuld worden indien beide functionaliteiten niet bij marktpartij worden afgenomen. Graag zouden we een toelichting krijgen wat jullie voor ogen hebben en willen bereiken.

Integratie van deze eisen is alleen mogelijk bij 1 provider vast én mobiel, zie bijgewerkte PvE.

6. SLA

Graag een aanpassing in de SLA: minimale eisen opnemen in de SLA conform de standaard. Pluspunten meerwaarde toekennen

Deze eis is aangepast naar wens PLUS, zie bijgewerkte PvE.

7. Proportionaliteit PvE

Het verzoek om een extra check te doen op de gestelde eisen: zijn alle gestelde eisen proportioneel in relatie tot de opdracht?

Het PvE is opnieuw uitvoerig doorgenomen en het aantal eisen en wensen is aanzienlijk verlaagd. De definitieve versie wordt bij de publicatie bekend gemaakt.

8. Beantwoording Nota van Inlichtingen (NvI)

Het verzoek om duidelijk in de beantwoording van de Nota van Inlichtingen duidelijk aan te geven

- hoe belangrijk (motivatie waarom) een antwoord is.
- wanneer iets gereed moet zijn

Het projectteam zal hier rekening mee houden bij het beantwoorden van de vragen in de Nota van Inlichtingen.

9. PvE: mobiel of vast?

Het verzoek om duidelijk in de in het PvE aan te geven of de eis of wens betrekking heeft op mobiel, vast is of beide.

Het projectteam heeft de eisen bijgewerkt en waar nodig aangegeven waar deze eis of wens betrekking op heeft.

10. M2M sims en data sims

Het verzoek om M2M sims niet in de aanbesteding op te nemen, wordt gezien als een aparte dienstverlening

M2M sim-kaarten zijn geen onderdeel meer van de aanbesteding. Hier voor in de plaats is in het prijzenblad een databundel van 200 Mb opgenomen, voor deze toepassing

11. Eisen bellen via Teams

Welke specifieke eisen worden gesteld aan een omgeving om te bellen met Teams?

We hebben geen specifieke eisen, omdat we niet exact weten wat er mogelijk is. We zouden wel graag de volgende mogelijkheden willen terugzien:

- Nummer kunnen routeren naar Microsoft Teams
- In Teams, de zichtbaarheid van de mobiele aansluiting

12. Specifieke vragen PvE

Er zijn specifieke vragen gesteld bij een aantal eisen en wensen in het Programma van Eisen.

In de bijlage hebben we deze eisen en wensen aangepast in kolom F 'Omschrijving NIEUW'. Bij een aantal eisen en wensen staat ook een korte toelichting.

Let op: in het definitieve Programma van Eisen kunnen nog wijzigingen hierop doorgevoerd worden!

Bijlage

Hoofdstuk	Onderwerp	Nr.	Functie	Omschrijving (OUD)	Omschrijving (NIEUW)	Eis / Wens
1. Functionaliteit	Algemeen	FUN-ALG-1	Diensten	De Dienstverlener biedt Mobiele communicatiediensten aan waarmee het voor Deelnemer mogelijk wordt dat mobiele spraak, SMS-berichten en mobiele data via publieke mobiele telecommunicatienetwerken (op basis van gangbare mobiele netwerkstandaarden zoals 4G, 5G en/of haar natuurlijke opvolgers), in zowel het binnen- als buitenland worden afgewikkeld.	De Inschrijver biedt Mobiele communicatiediensten aan waarmee het voor Deelnemer mogelijk wordt dat mobiele spraak, SMS-berichten en mobiele data via publieke mobiele telecommunicatienetwerken (op basis van gangbare mobiele netwerkstandaarden zoals 4G, 5G en/of haar natuurlijke opvolgers), in zowel het binnen- als buitenland worden afgewikkeld.	Eis
1. Functionaliteit	Algemeen	FUN-ALG-2	Diensten		Er is nog 2G-apparatuur in gebruik, maar wij rekenen op een uitfasering gedurende de looptijd van de overeenkomst. Indien Inschrijver 2G niet kan leveren, dan is de Aanbestedende dienst gerechtigd om deze 2G aansluitingen elders onder te brengen.	Eis

1. Functional iteit	Algemeen	FU N- ALG -5	nummerplan	Dienstverlener moet voor Aanbesteder alle typen nummerreeksen uit het nationale nummerplan kunnen leveren, reserveren en hosten.	Eis vervallen, dit betreft standaard dienstverlening opgelegd door de ACM.	Eis
1. Functional iteit	Algemeen	FU N- ALG -7	Onafhankelijk onderzoek	Indien Deelnemer vermoedt dat een overeengekomen, dan wel door Dienstverlener gegarandeerde norm niet gehaald wordt, dan kan Deelnemer dit laten onderzoeken door een onafhankelijke partij. Dienstverlener verleent aan een dergelijk onderzoek alle noodzakelijke medewerking. Deze onafhankelijke derde wordt na overleg met Dienstverlener door Deelnemer gekozen.	Indien Deelnemer vermoedt dat een overeengekomen, dan wel door Inschrijver gegarandeerde norm niet gehaald wordt, dan kan Deelnemer dit laten onderzoeken door een onafhankelijke partij. Inschrijver verleent aan een dergelijk onderzoek alle noodzakelijke medewerking. Deze onafhankelijke derde wordt na overleg met Inschrijver door Deelnemer gekozen.	Eis
1. Functional iteit	Algemeen	FU N- ALG -8	Onafhankelijk onderzoek	Indien uit het onderzoek blijkt, dat de door Dienstverlener gegarandeerde norm niet wordt gehaald, dan draagt Dienstverlener de kosten van het onderzoek. Als wel wordt voldaan aan de overeengekomen norm, dan draagt Deelnemer zelf de kosten van het onderzoek.	Indien uit het onderzoek blijkt, dat de door Inschrijver gegarandeerde norm niet wordt gehaald, dan draagt Inschrijver de kosten van het onderzoek. Als wel wordt voldaan aan de overeengekomen norm, dan draagt Deelnemer zelf de kosten van het onderzoek.	Eis

1. Functional iteit	Algemeen	FU N- ALG -9	Onafhankelijk onderzoek	Indien is gebleken, dat door Dienstverlener niet wordt voldaan aan een overeengekomen norm, dan dient Dienstverlener dit op eigen kosten zo spoedig mogelijk te herstellen. Als Dienstverlener vervolgens naar zijn oordeel passende maatregelen heeft getroffen, dan dient Dienstverlener voor eigen rekening middels een onafhankelijk onderzoek aan te tonen dat weer aan de gegarandeerde dekking wordt voldaan.	Indien is gebleken, dat door Inschrijver niet wordt voldaan aan een overeengekomen norm, dan dient Inschrijver dit op eigen kosten zo spoedig mogelijk te herstellen. Als Inschrijver vervolgens naar zijn oordeel passende maatregelen heeft getroffen, dan dient Inschrijver voor eigen rekening middels een onafhankelijk onderzoek aan te tonen dat weer aan de gegarandeerde dekking wordt voldaan. Toelichting: Het gaat bij FUN-ALG- 7 t/m 9 om normen die contractueel zijn vastgelegd zoals in bijvoorbeeld de SLA.	Eis
1. Functional iteit	Algemeen	FU N- ALG -14	Roaming	Mobiele abbonementen van de Deelnemer moeten gebruik kunnen maken van alle mobiele telecommunicatienet werken van derden waar de Dienstverlener spraak en/of data roaming- overeenkomsten mee heeft. Dit betreffen roaming- overeenkomsten met zowel binnenlandse als buitenlandse partijen.	Mobiele abbonementen van de Deelnemer moeten gebruik kunnen maken van alle mobiele telecommunicatienet werken van derden waar de Inschrijver spraak en/of data roaming- overeenkomsten mee heeft.	Eis

1. Functionaliteit	Algemeen	FU N- ALG -17	Roaming Dagbundel	Dienstverlener levert een 'Dagbundel internet buiten tarief-zone 1'. Deze Dienst bevat standaard tenminste 500 MB en de Eindgebruiker kan er buiten tarief-zone 1 mee internetten (browsen, e-mailen, etc.) voor een vast bedrag per dag (datacap). De dagbundel geldt van 0:00 uur tot en met 23:59 uur lokale tijd. Terug in Tarief-zone 1 wordt deze dagbundel automatisch uitgezet. Buiten deze bundel betaalt de Deelnemer de geldende Tarieven. Het zogenoemde datacapping is bedoeld om de Eindgebruiker te beschermen tegen onverwacht hoge rekeningen door data verbruik in het buitenland.	Wensplus: Hoe werkt u mee om de gebruikskosten voor spraak en data buiten zone 1 zo laag mogelijk te houden?'	We ns
1. Functionaliteit	Algemeen	FU N- ALG -20	Sim-kaart	De Dienstverlener moet de "ciphering indicator" van SIM-kaarten permanent op "enabled" instellen.	Eis vervallen. Eis is niet meer actueel, voornamelijk op 2G van toepassing.	Eis

1. Functional iteit	Basisdien sten	FU N- BAS -3	Beschikbaarheid	De Dienstverlener garandeert voldoende beschikbaarheid van mobiele telecommunicatienet werken door heel Nederland. In de gevallen dat rond een locatie van een Deelnemer onvoldoende beschikbaarheid wordt geconstateerd zal door Dienstverlener, een voor Deelnemer aanvaardbare, passende oplossing worden geboden.	De Inschrijver garandeert voldoende beschikbaarheid van mobiele telecommunicatienet werken door heel Nederland. In de gevallen dat rond een locatie van een Deelnemer onvoldoende beschikbaarheid wordt geconstateerd zal Inschrijver zich inspannen, een voor Deelnemer aanvaardbare, passende oplossing te bieden. Toelichting: Het gaat hier om outdoor dekking in (de nabijheid van) een locatie van de deelnemer. We willen met De Inschrijver in gesprek gaan, om een geconstateerd knelpunt op te lossen.	Eis
1. Functional iteit	Basisdien sten	FU N- BAS -5	Rapportages	De beschikbaarheid van een Product of Dienst wordt gemeten over de periode van een kalendermaand.	De Inschrijver rapporteert over de KPI's over de periode van een kalendermaand telkens binnen 10 werkdagen na afloop van de kalendermaand.	Eis
1. Functional iteit	Basisdien sten	FU N- BAS -7	Beschikbaarheid	Onderhoudswindows dienen minimaal een week van tevoren aan de Deelnemers bekend gemaakt te worden. Dienstverlener vermeldt de impact op beschikbaarheid.	Onderhoudswindows dienen minimaal 5 werkdagen van tevoren aan de Deelnemers bekend gemaakt te worden. Inschrijver vermeldt de impact op beschikbaarheid.	Eis

1. Functionaliteit	Basisdiensten	FUN-BAS-12	Functionaliteit bij inkomende en uitgaande gesprekken	Vanaf een mobiel abonnement kan een inkomend of uitgaand gesprek doorverbonden worden naar elke willekeurige bestemming die beheersmatig niet geblokkeerd is.	Vanaf een mobiel abonnement kan een inkomend doorverbinden worden naar elke willekeurige bestemming die beheersmatig niet geblokkeerd is.	Eis
1. Functionaliteit	Basisdiensten	FUN-BAS-13	Messagingdiensten	Aan elk mobiel abonnement moet een voicemail-box toegekend kunnen worden, uitgezonderd SIM-kaarten die worden ingezet ten behoeve van Machine-to-Machine en 097-nummers.	Aan elk mobiel abonnement moet een voicemail-box toegekend kunnen worden, uitgezonderd SIM-kaarten die worden ingezet ten behoeve van Machine-to-Machine en 097-nummers.	Eis
1. Functionaliteit	Basisdiensten	FUN-BAS-17	Messagingdiensten	De in P3-TEC-BAS-64 genoemde welkomstboodschap van de voicemail-box moet door de Eindgebruiker aan te passen zijn.	De welkomstboodschap van de voicemail-box moet door de Eindgebruiker aan te passen zijn.	Eis
1. Functionaliteit	Basisdiensten	FUN-BAS-22	Messagingdiensten	Voicemail-berichten kunnen automatisch naar een vrij te definiëren e-mailadres worden doorgestuurd in een gangbaar formaat, zoals WAV, MPEG.	Voicemail-berichten kunnen automatisch naar een vrij te definiëren e-mailadres worden doorgestuurd in een gangbaar formaat, zoals WAV, MP3.	Wens

1. Functionaliteit	Basisdiensten	FU N-BAS-23	Mobiele Dataperformance	De fair use policy houdt in dat een Eindgebruiker niet meer verkeer (data flat fee, spraak + sms flat fee) mag verbruiken dan de fair-use-factor vermenigvuldigd met het gemiddelde verbruik van alle klanten van Dienstverlener in Nederland. De fair-use-factor wordt bij aanvang van het contract gesteld op 10. Binnen de fair use policy kan de fair-use-factor, die bij aanvang van de Overeenkomst is vastgesteld, jaarlijks (aan het einde van het jaar) eenmalig worden aangepast op basis van de ontwikkeling van het gemiddelde verbruik van alle klanten van Dienstverlener in Nederland. Voor de ontwikkeling van het verbruik worden de publicaties van de Autoriteit Consument en Markt als uitgangspunt genomen. De fair-use-factor wordt na aanpassing direct toegepast op de mobiele abonnementen, waar van toepassing.	<i>Hoe ziet uw fair use policy voor spraak, data en sms eruit? Benoem daarbij in ieder geval de volgende onderdelen:</i> - <i>Wat is het limiet (spraak, data en sms) per dag?</i> - <i>Wat als er meer gebruikt wordt dan het gemiddelde?</i> - <i>Wat is de maximale internetsnelheid vóór en na fair use?</i> - <i>Wat zijn de consequenties?</i>	Vraag
-----------------------	---------------	----------------	----------------------------	---	--	-------

1. Functionaliteit	Basisdiensten	FUN-BAS-25	Mobiele Dataperformance	In gebieden waar het breedbandnetwerk geen beschikbaarheid heeft of voor het geval dat het mobiele telecommunicatienetwerk uitvalt, biedt de Dienstverlener een smalbandnetwerk aan waar de gebruikte SIM-kaarten en datamodems automatisch naar overschakelen. Als een breedbandnetwerk weer beschikbaar is, zal de omschakeling van smalband naar breedband ook automatisch plaatsvinden.	Eis vervallen. Dit kan alleen zolang 2G nog beschikbaar is.	Eis
1. Functionaliteit	Basisdiensten	FUN-BAS-33	Mobiele Dataperformance	De Dienstverlener moet data-abonnementen met een vast public IP adres kunnen leveren.	Eis vervallen. Gaat om een specifieke dienstverlening, deze wordt in overleg met de providers buiten scope gehouden.	Eis
1. Functionaliteit	Basisdiensten	FUN-BAS-35	Mobiele M2M Data-abonnementen	Voor de Mobiele Machine-to-Machine (M2M) Data-abonnementen gelden dezelfde eisen en wensen als voor Mobiele Data-abonnementen.	EIS vervallen, in het Prijzenblad wordt M2M aangepast naar een laag volume databundel bijvoorbeeld voor M2M-toepassing.	Eis
1. Functionaliteit	Basisdiensten	FUN-BAS-36	Mobiele M2M Data-abonnementen	Het mobiele telecommunicatienetwerk is gecertificeerd, door de daartoe bevoegde instantie, voor het kunnen doen van PIN-betalingen via mobiele PIN-automaten.	Het mobiele telecommunicatienetwerk moet geschikt zijn voor het kunnen doen van PIN-betalingen via mobiele PIN-automaten.	Eis

1. Functionaliteit	Basisdiensten	FU N-BAS-42	Nationaal nummerplan	Het moet mogelijk zijn om de (mobiele) abonnement(en) op te nemen in door de ACM beheerde nationale nummerplan.	Eis vervallen, dit betreft standaard dienstverlening opgelegd door de ACM.	Eis
1. Functionaliteit	Basisdiensten	FU N-BAS-46	Nummeridentificatie	Bij gebruik van nummers binnen het nationaal nummerplan moet het meezenden van dat nummer mogelijk zijn.	Bij gebruik van nummers binnen het nationaal nummerplan moet het meezenden van dat nummer mogelijk zijn als deze nummers ook worden gehost door de Inschrijver.	Eis
1. Functionaliteit	Basisdiensten	FU N-BAS-47	Nummeridentificatie	Deelnemer moet bij gebruik van een 2e nummer gekoppeld aan de SIM-kaart kunnen kiezen welk nummer wordt meegestuurd.	Deelnemer moet bij gebruik van een 2e nummer gekoppeld aan een mobiele aansluiting kunnen kiezen welk nummer wordt meegestuurd. Toelichting: Hierbij bedoelen wij dat een SIM kaart gekoppeld blijft aan één primair nummer, en dat het belverkeer naar het tweede nummer wordt afgeleverd op deze aansluiting. In deze situatie moet de beller kunnen kiezen welk van de twee nummers wordt meegestuurd bij het uitgaand gesprek.	Eis

1. Functionaliteit	Basisdiensten	FU N-BAS-51	Spraakqualiteit	De spraakqualiteit van de verbindingen via het mobiele telecommunicatienetwerk van de Dienstverlener moet minimaal een MOS-waarde hebben van 4,0 (4G en haar natuurlijke opvolgers) conform ITU standaard (ITU-T Recommendation P.800).	De spraakqualiteit van de verbindingen via het mobiele telecommunicatienetwerk van de Inschrijver moet minimaal een MOS-waarde hebben van 3,7 (4G en haar natuurlijke opvolgers) conform ITU standaard (ITU-T Recommendation P.800). Toelichting: Dit is alleen mogelijk indien de verbinding plaatsvindt in het eigen telecommunicatienetwerk van de Inschrijver.	Eis
1. Functionaliteit	Basisdiensten	FU N-BAS-52	Web-based beheerplatform	De Dienstverlener dient een web-based beheerplatform aan de Deelnemer(s) ter beschikking te stellen en te onderhouden gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Het web-based beheerplatform moet altijd actuele informatie tonen. De toegang van het platform is gebaseerd op role based access. Minimaal de volgende rollen worden onderkend: - eindgebruiker (met toegang tot self service functionaliteit) - (technisch) beheerder - financieel beheerder - hoofdbeheerder De toegang per rol wordt in afstemming	De Inschrijver dient een web-based beheerplatform aan de Deelnemer(s) ter beschikking te stellen en te onderhouden gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Het web-based beheerplatform moet altijd actuele informatie tonen. De toegang van het platform is gebaseerd op role based access. Minimaal de volgende rollen worden onderkend: - (technisch) beheerder - financieel beheerder - hoofdbeheerder De toegang per rol wordt in afstemming met Deelnemer bepaald.	Eis

				met Deelnemer bepaald.		
1. Functionaliteit	Basisdiensten	FUN-BAS-	Web-based beheerplatform		Selfservice functionaliteit voor de Eindgebruiker	We ns
1. Functionaliteit	Basisdiensten	FUN-BAS-55	Web-based beheerplatform	Het Web-based beheerplatform dient te voldoen aan de normen van de BIO.	Het Web-based beheerplatform dient te voldoen aan de normen van de BIO. welke elementen van de BIO zijn hier van toepassing zijn wordt nog nader gedefinieerd.	Eis
1. Functionaliteit	Basisdiensten	FUN-BAS-59	Web-based beheerplatform	Het activeren van een abonnement op een nieuwe, gebruikte of reeds in gebruik zijnde SIM-kaart. Het overzetten van een abonnement, met nummerbehoud, naar een nieuwe, gebruikte of reeds in gebruik zijnde SIM-kaart;	Het activeren van een abonnement op een SIM-kaart. Het overzetten van een abonnement, met nummerbehoud, naar een SIM-kaart;	Eis

1. Functional iteit	Basisdien sten	FU N- BAS -60	Web-based beheerplatform	Het invoeren en muteren van een tenaamstelling bij een abonnement, (eventueel) voorzien van locatie NAW-gegevens conform locatiecodering bij Deelnemer (ook in geval een abonnement verhuist van een Deelnemer naar een andere Deelnemer). Indien locatie NAW-gegevens door Deelnemer worden opgegeven, neemt Dienstverlener deze over;	Het invoeren en muteren van een tenaamstelling bij een abonnement, (eventueel) voorzien van gegevens conform locatiecodering bij Deelnemer (ook in geval een abonnement verhuist van een Deelnemer naar een andere Deelnemer). Indien gegevens door Deelnemer worden opgegeven, blijven deze gegevens behouden in het beheerplatform; De Deelnemer beheert deze gegevens.	Eis
1. Functional iteit	Basisdien sten	FU N- BAS -63	Web-based beheerplatform	Minimaal op niveau van een Deelnemer dienen alle SIM-kaarten, 06-nummers en 097-nummers in logische groepen geplaatst te kunnen worden. Het web-based beheerplatform legt geen beperking op in de omvang van een logische groep. Op basis van een logische groep kunnen specifieke rapportages worden samengesteld en is het mogelijk om rechten toe te kennen, te muteren of in te trekken;	Minimaal op niveau van een Deelnemer dienen alle SIM-kaarten, 06-nummers en 097-nummers in gebruikersgroepen geplaatst te kunnen worden. Het web-based beheerplatform legt geen beperking op in de omvang van een gebruikersgroep. Op basis van een logische groep kunnen specifieke rapportages worden samengesteld en is het mogelijk om rechten toe te kennen, te muteren of in te trekken;	We ns

1. Functional iteit	Basisdien sten	FU N- BAS -64	Web-based beheerplatform	Het opgeven van een of meer klantnummers, waarvan de gebruiker onderliggende gegevens wil bekijken of muteren. De opgegeven klantnummers moeten daarbij als filter dienen, zodat alleen de daarbij behorende gegevens bekeken of gemuteerd kunnen worden: - Het opvragen van een pukcode; - Het opvragen van rekeningoverzichten; - Het muteren van blokkeringen; - Het aan elk individueel mobiel abonnement toekennen van een verkeersklasse. NB. Verkeersklasse betreft een verkeersstroom (zie vanaf P3-TEC-BAS-51 en P3-TEC-ADD-10 tm 15).	Het opgeven van een of meer klantnummers, waarvan de gebruiker onderliggende gegevens wil bekijken of muteren. De opgegeven klantnummers moeten daarbij als filter dienen, zodat alleen de daarbij behorende gegevens bekeken of gemuteerd kunnen worden: - Het opvragen van een pukcode; - Het opvragen van rekeningoverzichten; - Het muteren van blokkeringen; - Het aan elk individueel mobiel abonnement toekennen van een verkeersklasse.	Eis
1. Functional iteit	Basisdien sten	FU N- BAS -65	Web-based beheerplatform	Met het web-based beheerplatform moeten real-time rapportages (o.a. over afgesloten gesprekken en sessies) mogelijk zijn. Hierbij moet een historie van minimaal de wettelijk toegestane maanden kunnen worden getoond.	Met het web-based beheerplatform moet het voor beheerders mogelijk zijn om op nummerniveau real time (direct na het beeindingen van een gesprek) verbruik in te zien. Hierbij kunnen ze op nummerniveau wel de historie van gesprekken en sessies inzien.	Eis
1. Functional iteit	Basisdien sten	FU N- BAS -67	Web-based beheerplatform	Bepaalde nummers of nummerreeksen moeten toegestaan of geblokkeerd	Bepaalde nummers of nummerreeksen moeten toegestaan of geblokkeerd	Eis

				kunnen worden op basis van geblokkeerde lijst of toegestane lijst (black list, white list).	kunnen worden op basis van generieke kostengedreven categorieën. Het gaat om zowel mobiel als vast	
1. Functionaliteit	Basisdiensten	FUN-BAS-68	Web-based beheerplatform	Met het web-based beheerplatform dienen ad-hoc (per direct) mogelijkheden ingeperkt of uitgebreid te kunnen worden (per toestel specifieke white- en blacklisting, blokkeren en deblokkeren van toestellen, SIM-kaarten,	Met het web-based beheerplatform dienen ad-hoc (per direct) mogelijkheden ingeperkt of uitgebreid te kunnen worden (per aansluiting specifieke white- en blacklisting, blokkeren en deblokkeren van SIM-kaarten. Bijvoorbeeld diefstal blokkade.	Eis
1. Functionaliteit	Basisdiensten	FUN-BAS-69	Web-based beheerplatform	Het blokkeren van een mobiele Aansluiting moet binnen 30 minuten kunnen gebeuren door een eindgebruiker via de web-based beheerplatform van de deelnemer.	Het blokkeren van een mobiele Aansluiting moet binnen 30 minuten kunnen gebeuren door een eindgebruiker via de web-based beheerplatform van de deelnemer. Een eindgebruiker kan alleen telefonisch vragen (via de incidentendesk) om het blokkeren van een simkaart (bijvoorbeeld na diefstal), maar niet via de beheerportal. In de beheerportal kan alleen een beheerder simkaarten blokkeren of deblokkeren.	Eis

1. Functional iteit	Basisdien sten	FU N- BAS -71	Web-based beheerplatform	In geval er nieuwe basisdiensten of additionele diensten of andere wijzigingen op web-based beheerportaal worden aangebracht door Dienstverlener, dient Deelnemer daarover middels een e-mail te worden geïnformeerd.	In geval er nieuwe basisdiensten of additionele diensten of andere wijzigingen op web-based beheerportaal worden aangebracht door Inschrijver, dient Deelnemer daarover tijdig te worden geïnformeerd.	Eis
1. Functional iteit	Diensten	FU N- DIE -1	blokkeren nummers	Dienstverlener kan op verzoek van de deelnemer bepaalde bestemmingen blokkeren per aansluiting. (denk hierbij aan -niet limitief- 0900 nummers)	Inschrijver kan op verzoek van de deelnemer bepaalde bestemmingen (generieke kostengedreven categorien) blokkeren per aansluiting. (denk hierbij aan -niet limitief- 0900 nummers)	Eis
1. Functional iteit	Extra diensten	FU N- EXT -1	Duo-SIM- kaarten	De Dienstverlener moet op verzoek van Deelnemer zgn. Duo- SIM-kaarten kunnen leveren. Dit betreft uitsluitend Duo-SIM- kaarten ten behoeve van mobiele spraak / data abonnementen.	Eis vervallen, dienstverlening bestaat niet meer. Duo-simkaarten werken niet meer in combinatie met 4G.	Eis
1. Functional iteit	Extra diensten	FU N- EXT -2	Duo-SIM- kaarten	Een set Duo-SIM- kaarten moet gelijktijdig actief kunnen zijn. NB. Het is Deelnemer bekend dat via de laatst aangemelde SIM- kaart op het mobiele telecommunicatienet werk een spraakoproep kan worden aangenomen.	Eis vervallen, dienstverlening bestaat niet meer. Duo-simkaarten werken niet meer in combinatie met 4G.	Eis

1. Functional iteit	Extra diensten	FU N- EXT -3	Preferente netwerkttoegang	Preferente netwerkttoegang (precedence and pre-emption) moet mogelijk zijn voor in ieder geval 3% van de mobiele abonnementen van een Deelnemer. Hierbij geldt dat zowel de signalering van het mobiele toestel prioriteit krijgt voor toegang tot het mobiele telecommunicatienetwerk van Dienstverlener als een spraakkanaal, of datakanaal (ook voor spraak in het geval dat spraak via een datakanaal wordt afgewikkeld), vrijgemaakt te worden.	Preferente netwerkttoegang (precedence and pre-emption) moet mogelijk zijn voor in ieder geval 3% van de mobiele abonnementen van een Deelnemer. Hierbij geldt dat zowel de signalering van het mobiele toestel prioriteit krijgt voor toegang tot het mobiele telecommunicatienetwerk van Inschrijver als een spraakkanaal (ook voor spraak in het geval dat spraak via een datakanaal wordt afgewikkeld), vrijgemaakt te worden." Het gaat hier enkel om spraakdiensten, internetverkeer is hier uitgesloten van deze preferente netwerkttoegang.	Eis
---------------------------	-------------------	-----------------------	-------------------------------	---	---	-----

1. Functionaliteit	Speciale Diensten	FU N-SPE -1	Aanleg glas-infrastructuur	Indien de Dienstverlener glasvezelverbindingen moet aanleggen om additionele diensten als redundante verbindingen of (S)IP-verbindingen met een hogere snelheid dan 100 Mbit/s glasvezelverbindingen te kunnen leveren, dan kunnen de eenmalige kosten hiervan in rekening worden gebracht. Deze kosten kunnen in rekening gebracht worden na een offertetraject en wel uitsluitend voor het deel dat werkelijk nog aangelegd moet worden. Dit betekent dat indien de Dienstverlener al infrastructuur naar de locatie(s) van de Deelnemer heeft liggen, dit niet in rekening gebracht mag worden. De offerte dient uitgebracht te worden op basis van open calculatie. Voor prijsonderdelen die niet in de Tarieflijst zijn opgenomen moet in de offerte de inkoopprijs worden vermeld, verhoogd met maximaal in het prijzenblad opgenomen toeslagpercentage op de inkoop van Speciale Diensten.	Indien de Inschrijver verbindingen moet aanleggen om additionele diensten als redundantie of (S)IP-verbindingen met een hogere capaciteit te kunnen leveren, dan kunnen de eenmalige kosten hiervan in rekening worden gebracht. Deze kosten kunnen in rekening gebracht worden na een offertetraject en wel uitsluitend voor het deel dat werkelijk nog aangelegd moet worden. Dit betekent dat indien de Inschrijver al infrastructuur met voldoende capaciteit naar de locatie(s) van de Deelnemer heeft liggen, dit niet in rekening gebracht mag worden. De offerte dient uitgebracht te worden op basis van open calculatie. Voor prijsonderdelen die niet in de Tarieflijst zijn opgenomen moet in de offerte de inkoopprijs worden vermeld, verhoogd met maximaal in het prijzenblad opgenomen toeslagpercentage op de inkoop van Speciale Diensten.	Eis
-----------------------	-------------------	-------------------	----------------------------	---	--	-----

1. Functionaliteit	Speciale Diensten	FU N-SPE-3	Draadloze netwerkvoorzieningen	Wijzigingsverzoeken, security patches en security updates op de inkoppeling naar de draadloze netwerkvoorzieningen worden door Dienstverlener gelogd en, indien gewenst door CCM, gedeeld met CCM (voor wat betreft de inkoppeling op de draadloze netwerkvoorzieningen van de betreffende Deelnemer).	Eis vervallen	Eis
1. Functionaliteit	Speciale Diensten	FU N-SPE-4	Draadloze netwerkvoorzieningen	De Dienstverlener levert, installeert, onderhoudt en beheert als onderdeel van een direct gekoppelde indoor netwerkvoorziening een directe koppeling met het mobiele telecommunicatienetwerk van de Dienstverlener. Op verzoek van Deelnemer levert, installeert, onderhoudt en beheert Dienstverlener op offertebasis een directe koppeling op andere indoor telecommunicatienetwerken, het passieve deel van de DAS. De kosten hiervoor staan benoemd op het prijzenblad. Hierbij hanteren we een plafond bedrag van €40.000,00 per deelnemer, voor de installatiekosten.	De Inschrijver levert, installeert, onderhoudt en beheert als onderdeel van een direct gekoppelde indoor netwerkvoorziening een directe koppeling met het mobiele telecommunicatienetwerk van de Inschrijver. Op verzoek van Deelnemer levert, installeert, onderhoudt en beheert Inschrijver op offertebasis een directe koppeling op andere indoor telecommunicatienetwerken, het passieve deel van de DAS. De kosten hiervoor staan benoemd op het prijzenblad. Hierbij hanteren we een plafond bedrag van €40.000,00 per koppeling per deelnemer, voor de installatiekosten.	Eis

1. Functionaliteit	Speciale Diensten	FU N-SPE-6	Draadloze netwerkvoorzieningen	De beschikbaarheid van de directe koppeling tbv de indoor dekking is minimaal 99,8%, gemeten over één maand (lopend gemiddelde).	De Inschrijver rapporteert maandelijks over de beschikbaarheid van het netwerk van de afgelopen maand. Het lopende gemiddelde van de laatste 12 maanden is minimaal 99,8% (KPI)	Eis
2. Techniek	Additionele diensten	TEC - AD D-1	Vaste telefonie SBC	De Dienstverlener moet de bedrijfstelefooncentrale(s) van de Deelnemer, die voorzien zijn van één van de onderstaande koppelvlakken/protocollen , door middel van een directe koppeling met zijn mobiele telecommunicatienetwerk kunnen verbinden. - SIP, met als koppelvlak Ethernet, met een capaciteit van 100 Mbit/s of 1 Gbit/s	De Inschrijver moet de bedrijfstelefooncentrale(s) van de Deelnemer, die voorzien zijn van één van de onderstaande koppelvlakken/protocollen, door middel van een directe koppeling met zijn telecommunicatienetwerk kunnen verbinden. - SIP, met als koppelvlak Ethernet	Eis
2. Techniek	Algemeen	TEC - ALG-2	APN	Het moet mogelijk zijn voor mobiele data-abonnementen (Human-to-Machine en/of Machine-to-Machine) om via een secure Internet verbinding een koppeling te maken tussen het mobiele telecommunicatienetwerk van de Dienstverlener en het bedrijfsnetwerk van de Deelnemer. Met secure internet wordt een internet APN bedoeld die door de Deelnemer in samenwerking met de Dienstverlener wordt beveiligd door	Eis vervallen	Eis

				middel van IPsec of betere nieuwe marktconforme standaarden. Ook in situaties waar Nationale roaming wordt toegepast, dient deze APN-koppeling te functioneren.		
2. Techniek	Innovatie	TEC - INN -1	VoWiFi	De Dienstverlener levert VoWiFi, operationeel toepasbaar in tarief zone 1.	De Inschrijver levert VoWiFi, operationeel toepasbaar in Nederland. Indien VoWiFi ook beschikbaar is/komt in het buitenland, dan levert Inschrijver ook deze dienst aan Deelnemer.	Eis
2. Techniek	Innovatie	TEC - INN -2	VoWiFi	Indien VoWiFi en VoLTE worden toegepast, dienen bij het omschakelen tussen VoWiFi, VoLTE, en vice-versa verbindingen in stand te blijven. Eindgebruikers blijven bereikbaar via het toegekende 06-nummer.	Indien VoWiFi en VoLTE worden toegepast, dienen bij het omschakelen tussen VoWiFi, VoLTE, en vice-versa verbindingen in stand te blijven. Voor zover dit binnen de invloedssfeer van de Inschrijver ligt. Eindgebruikers blijven bereikbaar via het toegekende 06-nummer.	Eis
2. Techniek	Koppelingen	TEC - KO P-1	Nummerblokken	Dienstverlener kan nummerblokken aanbieden per 10, 100 en 1000 nummers, over één of meerdere aansluiting	Inschrijver kan nummerblokken hosten per 10, 100 en 1000 nummers, over één of meerdere aansluitingen.	Eis
2. Techniek	Koppelingen	TEC - KO P-2	Scheidingsvlak en bekabeling	De aansluitingen worden gerealiseerd op zogenaamde koppelpunten (scheidingsvlak tussen infrastructuur en randapparatuur). Dienstverlener is hierbij volledig	De aansluitingen voor vaste telefonie worden gerealiseerd op zogenaamde koppelpunten (scheidingsvlak tussen infrastructuur en randapparatuur). Inschrijver is hierbij	Eis

				verantwoordelijk voor het goede functioneren van de verbindingen en voor het aanbieden van de diensten tot en met het koppelpunt. Eventuele grondkabels op het terrein van Deelnemer (en/of anderszijds buiten de openbare weg) die zich aan de infrastructuurzijde van het koppelpunt bevinden, behoren ook tot de verantwoordelijkheid van Dienstverlener.	volledig verantwoordelijk voor het goede functioneren van de verbindingen en voor het aanbieden van de diensten tot en met het koppelpunt. Eventuele grondkabels op het terrein van Deelnemer (en/of anderszijds buiten de openbare weg) die zich aan de infrastructuurzijde van het koppelpunt bevinden, behoren ook tot de verantwoordelijkheid van Inschrijver.	
2. Techniek	Koppelingen	TEC - KO P-3	Straalverbindingen	Dienstverlener biedt vaste verbindingen niet structureel aan door middel van een straalverbinding.	Eis vervallen, niet meer actueel	Eis
2. Techniek	Redundancy	TEC - RED -1	Alternatieve routing	Dienstverlener kan een nummer uit het nummerplan van de deelnemer, herrouteren naar een alternatieve bestemming, na verzoek van Deelnemer.	Inschrijver kan een nummer uit het nummerplan van de deelnemer, herrouteren naar een alternatieve bestemming, na verzoek van Deelnemer. Toelichting: Gaaf om een vast nummer, gaat om een tijdelijke follow me naar aan andere bestemming (o6 nummer of vast nummer in NL).	Eis
2. Techniek	Redundancy	TEC - RED -2	Dual routed / Dual homed	Dienstverlener levert op verzoek van Deelnemer ook een directe koppeling met verhoogde beschikbaarheid / redundantie (dual	Inschrijver levert op verzoek van Deelnemer ook een directe koppeling met verhoogde beschikbaarheid / redundantie (dual	Eis

				routed/ dual homed) . De aanleg kosten op offertebasis, de periodieke kosten conform prijzenblad.	routed/ dual homed) . De aanleg kosten op offertebasis, de periodieke kosten conform prijzenblad.	
2. Techniek	Vaste telefonie	TEC - VAS -1	integratie PBX	De Dienstverlener levert op verzoek van een deelnemer de functionele integratie van de mobiele telefonie met de eigen PABX centrale van de deelnemer.	Eis vervallen	Eis
2. Techniek	Vaste telefonie	TEC - VAS -2	integratie PBX	Wens plus: beschrijf de mogelijkheden met betrekking tot de functionele integratie van de mobiele telefonie met de eigen PABX centrale van de deelnemer.	Wens vervallen, staat reeds benoemd op regel 135	We ns
2. Techniek	Vaste telefonie	TEC - VAS -5	Per deelnemer	Vaste telefonie kan per deelnemer optioneel worden afgenomen tijdens de looptijd van de overeenkomst.	Vaste telefonie kan per deelnemer optioneel worden afgenomen tijdens de looptijd van de overeenkomst.	Eis
3. Beheer en organisati e	Incidenten	BE H- INC -7	Incident- / servicedesk	Geautoriseerde personen hebben vanuit het online portaal middels single sign on toegang tot de online incidentdesk.	Geautoriseerde personen hebben vanuit het online portaal middels single sign on toegang tot de online incidentdesk. Het online beheerportaal haalt de benodigde authorisatie gegevens automatisch op bij de Deelnemer.	We ns
3. Beheer en organisati e	Incidenten	BE H- INC -9	Incident- afhandeling	Incidenten die optreden bij de Dienstverlener en die een negatieve impact hebben op de Dienst aan de Deelnemer dienen pro-actief aan de Deelnemer gemeld te worden.	Incidenten die optreden bij de Inschrijver en die een negatieve impact hebben op de Dienst aan de Deelnemer dienen pro-actief aan de Deelnemer gemeld te worden. Toelichting:	Eis

					Meldingen mogen via media zoals bijvoorbeeld mail, SMS, chat	
3. Beheer en organisatie	Incidenten	BEH-INC-10	Incident-afhandeling	Indien na analyse blijkt dat de oorzaak van een incident buiten het domein van de Dienstverlener ligt, dient de Dienstverlener in samenwerking met de Deelnemer en eventuele betrokkenen in de telecommunicatieketen, mee te werken aan het oplossen van het incident.	Indien na analyse blijkt dat de oorzaak van een incident buiten het domein van de Inschrijver ligt, dient de Inschrijver in samenwerking met de Deelnemer en eventuele betrokkenen in de telecommunicatieketen, in alle redelijkheid mee te werken aan het oplossen van het incident.	Eis
3. Beheer en organisatie	Incidenten	BEH-INC-11	Incident-afhandeling	Repeterende incidenten dienen als probleem te worden geclassificeerd op basis van de volgende regels: - als een incident met prioriteit urgent 2 keer per jaar voorkomt; - als een incident met prioriteit hoog 4 keer per jaar voorkomt; - als een incident met prioriteit normaal 8 keer per jaar voorkomt. De Dienstverlener dient binnen een week een verbeterplan op te stellen en te laten accorderen door de Deelnemer. In het verbeterplan worden concrete acties en planningen (mensen en middelen) genoemd.	In de DAP dienen procedure beschrijvingen te worden opgenomen voor het incident en het problem managementproces die aansluiten op de processen van de Inschrijver.	Eis

1. Functionaliteit	Basisdiensten	FU N-BAS-1	Web-based beheerplatform	De Dienstverlener stelt een online portaal beschikbaar op basis van standaard browsertechnologie waarmee de geautoriseerde personen namens de Deelnemer zelf selecties en representaties van de rapportage-items kunnen realiseren en in een algemeen elektronisch formaat kunnen downloaden en opslaan voor verdere bewerking.	De Inschrijver stelt een online portaal beschikbaar op basis van standaard browsertechnologie waarmee de geautoriseerde personen namens de Deelnemer zelf selecties en representaties van de rapportage-items kunnen realiseren en in een algemeen elektronisch formaat kunnen downloaden en opslaan voor verdere bewerking. Toelichting: Dit heeft betrekking op de facturatie informatie	Eis
4. Duurzaamheid	SR	DU U-SR-1	Social Return 2%	De Dienstverlener verbindt zich ertoe, gedurende de looptijd van de Overeenkomsten met Deelnemers jaarlijks 2% van de totale geraamde jaarlijkse totale opdrachtwaarde van deze Overeenkomsten (exclusief BTW) te besteden aan Social return.	De Inschrijver verbindt zich ertoe, gedurende de looptijd van de Overeenkomsten met Deelnemers jaarlijks 2% van de jaarlijkse totale opdrachtwaarde van deze Overeenkomsten (exclusief BTW) te besteden aan Social return.	Eis
4. Duurzaamheid	SR	DU U-SR-2	Social Return 4%	De Dienstverlener verbindt zich ertoe, gedurende de looptijd van de Overeenkomsten met Deelnemers jaarlijks minimaal 4% van de totale geraamde jaarlijkse totale opdrachtwaarde van deze Overeenkomsten (exclusief BTW) te besteden aan Social return.	De Inschrijver verbindt zich ertoe, gedurende de looptijd van de Overeenkomsten met Deelnemers jaarlijks minimaal 3% van de jaarlijkse totale opdrachtwaarde van deze Overeenkomsten (exclusief BTW) te besteden aan Social return.	We ns

				besteden aan Social return.		
4. Duurzaamheid	SV	DU U-SV-1	Sociale Verbinding 2%	De Dienstverlener verbindt zich ertoe, gedurende de looptijd van de Overeenkomsten afgesloten met Deelnemers jaarlijks 2% van de totale geraamde jaarlijkse totale opdrachtwaarde van deze Overeenkomsten (exclusief BTW) te besteden aan Sociale verbinding.	De Inschrijver verbindt zich ertoe, gedurende de looptijd van de Overeenkomsten afgesloten met Deelnemers jaarlijks 2% van de jaarlijkse totale opdrachtwaarde van deze Overeenkomsten (exclusief BTW) te besteden aan Sociale verbinding.	Eis
4. Duurzaamheid	SV	DU U-SV-2	Sociale Verbinding 4%	De Dienstverlener verbindt zich ertoe, gedurende de looptijd van de Overeenkomsten afgesloten met Deelnemers jaarlijks minimaal 4% van de totale geraamde jaarlijkse totale opdrachtwaarde van deze Overeenkomsten (exclusief BTW) te besteden aan Sociale verbinding.	De Inschrijver verbindt zich ertoe, gedurende de looptijd van de Overeenkomsten afgesloten met Deelnemers jaarlijks minimaal 3% van de jaarlijkse totale opdrachtwaarde van deze Overeenkomsten (exclusief BTW) te besteden aan Sociale verbinding.	We ns
5. Migratie	Inrichten	MI G-INR-3	dienstverlening en Migratie	Voorafgaande aan de feitelijke Migratie van de productie-omgeving is het noodzakelijk dat Dienstverlener en Deelnemer gezamenlijk vaststellen dat de testmigratie succesvol is verlopen. Dit moet onderdeel zijn van het migratieplan.	Voorafgaande aan de feitelijke Migratie is het noodzakelijk dat Inschrijver en Deelnemer gezamenlijk vaststellen dat de testmigratie succesvol is verlopen. Dit moet onderdeel zijn van de door Deelnemer goedgekeurde migratieplan.	Eis

6. Prijzenblad	Additionele diensten	PRI- AD D-1	Databundels	Alle abonnementen in een groepsbundel vallen in één datapool (zwembad). Dat wil zeggen dat overschrijdingen van een individuele bundel worden verrekend met het minder verbruik van alle andere bundels binnen diezelfde groep. Achteraf wordt per maand de meest voordelige bundel per Deelnemer bepaald.	Alle abonnementen in een groepsbundel vallen in één datapool (zwembad). Dat wil zeggen dat overschrijdingen van een individuele bundel worden verrekend met het minder verbruik van alle andere bundels binnen diezelfde groep.	Eis
-------------------	-------------------------	-------------------	-------------	--	---	-----