

Bijlage 7

Programma van Eisen

Toelichting: in deze bijlage moeten de minimeisen worden opgenomen die Opdrachtgever stelt aan de Opdracht, separaat publiceren op TenderNed.

	Minimeisen
Technical practices	
Eis 1.	De Dataverbindingen betreffen de datavoorzieningen voor alle locaties van Opdrachtgever zoals aangegeven in bijlage 13. Snelheden en locaties kunnen gedurende de contractduur worden aangepast. Opdrachtnemer dient Dataverbindingen ten minste voor de beoogde contractduur te ondersteunen nadat dit succesvol is geïmplementeerd.
Eis 2.	Wijzigingen in snelheden en locaties kunnen niet leiden tot extra verplichtingen of kosten dan aangegeven in het Prijzenblad. Bij aanvang dienen alle locaties zoals aangegeven in bijlage 13 voorbereid te zijn als 10Gbit verbinding.
Eis 3.	De Dataverbindingen mogen door Opdrachtnemer via derden worden afgenomen. Hierbij blijft de Opdrachtnemer te allen tijde (eind)verantwoordelijk en het enige aanspreekpunt voor Opdrachtgever.
Eis 4.	De Dataverbindingen betreffen dedicated (gesloten) verbindingen en zijn enkel aan Opdrachtgever of door haar aangewezen derden ter beschikking gesteld.
Eis 5.	De Dataverbindingen dienen geschikt te zijn om zowel de door Opdrachtgever aangeboden huidige als toekomstige ICT-infrastructuurdiensten te kunnen transporteren. Hierbij gelden minimaal de aangegeven bandbreedte en snelheden, uiteengezet in Bijlage 13 en 14. Tenzij dit uitdrukkelijk anders is benoemd, betreffen dit symmetrische waarden voor upload en downloadsnelheid. Toekomstvastheid en uitbreidbaarheid zijn belangrijke afwegingen: Verbindingen dienen beschikbaar te zijn in verschillende varianten om de door Opdrachtgever gehanteerde technologie in de toekomst te ondersteunen. Bij implementatie worden de te leveren bandbreedte en snelheid gezamenlijk vastgesteld evenals het toe te passen aantal V-LAN's en /of segmentering van het netwerk. Hier kunnen geen aanvullende kosten voor in rekening worden gebracht. In het geval op later moment (na implementatie) wijzigingen plaatsvinden in het netwerk, zijn hierop aanvullende kosten van toepassing op basis van de in het prijsinvalformulier aangegeven prijzen.
Eis 6.	Daar waar een locatie wordt aangesloten, dient in alle omstandigheden de minimale en werkelijke effectieve bandbreedte en snelheid te worden behaald waarvoor deze is besteld door Opdrachtgever en is geleverd door Opdrachtnemer.
Eis 7.	Opdrachtgever dient altijd inzicht te krijgen in het huidige netwerk van Opdrachtnemer.
Eis 8.	4G/5G verbindingen worden vooralsnog niet als mogelijkheid gezien maar kan als backup worden ingezet.
Eis 9.	Netwerkuitbreidingen (aanvullende dataverbindingen) maken onderdeel uit van de beoogde Overeenkomst. Netwerkuitbreidingen vinden plaats op basis van de kosten als aangegeven in het prijsinvalformulier onder "Kosten nieuwe verbinding".
Eis 10.	Nieuwe dataverbindingen, uitbreidingen en dienstverlening die nog geen prijscomponent hebben in het Prijsinvalformulier, kunnen worden afgenomen binnen de beoogde Overeenkomst waarbij Opdrachtnemer de kosten voor nieuwe dataverbindingen, uitbreidingen of dienstverlening baseert op de reeds bestaande kosten en tarieven voor dataverbindingen en dienstverlening zoals door de Opdrachtnemer zijn aangegeven in het Prijsinvalformulier. Opdrachtgever houdt zich het recht voor de hiervoor geoffeerde kosten

	en tarieven te benchmarken met andere aanbieders waarbij Opdrachtgever kan besluiten deze nieuwe dataverbindingen, uitbreidingen en/of dienstverlening elders te beleggen.
Eis 11.	Dataverbindingen kunnen worden opgezegd binnen de overeenkomst (bijvoorbeeld als locaties worden opgeheven). Opdrachtnemer is niet gerechtigd beëindigingskosten in rekening te brengen of gedeelde inkomsten voor verbindingen in rekening te brengen. Opdrachtgever hanteert een opzegtermijn van 3 maanden voor dataverbindingen.
Eis 12.	De Dataverbindingen dienen te bestaan uit bewezen technologie. Dit betekent dat alleen een oplossing wordt ingezet waar: - binnen de markt (aantoonbaar) goede ervaringen mee behaald zijn; - de toegepaste technologie een brede ondersteuning op de Nederlandse markt heeft. Het economisch voordeel van opdrachtnemer dient van een vergelijkbaar niveau te zijn, wat met een open boek calculatie aangetoond dient te worden.
Eis 13.	De Dataverbindingen introduceren geen beperkingen in het gebruik van IP-reeksen en/of protocollen binnen het netwerk van Opdrachtgever. Bij implementatie stelt Opdrachtnemer een IP-Plan op en zal Opdrachtnemer de IP-adressen hernummeren indien nodig. Dit vindt tevens plaats bij latere aanpassingen op het netwerk. Zowel IPv4 als IPv6 dient toegepast te kunnen worden.
Eis 14.	Minimaal 4 maanden voor aanvang van implementatie van dataverbindingen dient het ontwerp bij de derde partij die het IMS (Image Management System) en de datacenters voorziet opgeleverd te worden. Het implementatieplan van Opdrachtnemer is hierop afgestemd.
Eis 15.	Opdrachtnemer dient te garanderen dat het technisch ontwerp gedurende de looptijd van het contract onder gelijkblijvende omstandigheden voldoet aan de in dit PvE gestelde eisen. Eventuele ontwerpfouten dienen door de Opdrachtnemer kosteloos hersteld te worden.
Eis 16.	Wijzigingen aan de Dataverbindingen die invloed op de functionaliteit of beschikbaarheid hebben, moeten worden goedgekeurd door Opdrachtgever.
Eis 17.	Het koppelvlak tussen de Dataverbinding en het lokale netwerk van Opdrachtgever wordt gevormd door de door Opdrachtnemer in te zetten apparatuur in het datacentrum en de vaste/mobiele locaties van Opdrachtgever. De router in het datacentrum, de verbindingen tussen de routers en de router per locatie vallen binnen de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer. Deze apparatuur vormt het demarcatiepunt voor de toewijzing van verantwoordelijkheid, waarbij Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de gehele aangeboden Dataverbinding inclusief apparatuur en middelen voor realisatie van deze Dataverbinding. In het geval in de toekomst aanvullende diensten en aanvullende apparatuur wordt geleverd, vormt deze apparatuur het demarcatiepunt.
Eis 18.	Op locaties van Opdrachtgever, of door haar aangewezen derden, werkt Opdrachtnemer conform VCA** en NEN3140.
General practices	
Informatiebeveiliging	
Eis 19.	Het ontwerp en de daaruit volgende definitieve Dataverbindingen dienen, evenals de dienstverlening van Opdrachtnemer, te voldoen aan de voorschriften vanuit de norm voor informatiebeveiliging NEN7510 of vergelijkbaar (ISO/IEC 27001). In te zetten apparatuur dient tevens te voldoen aan de voorschriften die vanuit de norm voor informatiebeveiliging NEN7510 of vergelijkbaar (ISO/IEC 27001) worden gesteld. Ten behoeve van de dataverbinding wordt door Opdrachtnemer geen apparatuur ingezet die afkomstig is van risicovolle leveranciers.
Eis 20.	Opdrachtgever heeft het recht om periodiek (maximaal 1 keer per jaar) een penetratietest uit te laten voeren op de Dataverbindingen die ten behoeve van Opdrachtgever wordt beschikbaar wordt gesteld. Hierbij worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

A. De kosten van de inzet van eventuele derden ten behoeve van het uitvoeren van de penetratietesten zullen voor rekening komen van Opdrachtgever.
B. Tot een maximum van één keer per jaar is de eventuele inspanning van de Opdrachtnemer verondersteld onderdeel te zijn van de Inschrijving. In het geval dit vaker dan één keer per jaar voorkomt, kunnen aanvullende kosten in rekening worden gebracht mits deze voorafgaand aan de werkzaamheden door Opdrachtgever zijn goedgekeurd.
Eis 21. Opdrachtgever en/of haar auditors dienen inzicht te kunnen verkrijgen in de mate waarin de Opdrachtnemer haar dienstverlening beheerst, bijvoorbeeld doordat rapportages zijn gestandaardiseerd. Rapportages aangaande de informatiebeveiliging en voor zover deze betrekking hebben op de dataverbindingen voor Opdrachtgever zullen in elk geval maandelijks door Opdrachtnemer worden aangeboden aan Opdrachtgever.
Eis 22. Alle componenten ten behoeve van het realiseren van de aansluiting van een locatie op de Dataverbindingen, worden in reeds bestaande (beveiligde) en door Opdrachtgever te bepalen ruimtes van Opdrachtgever ondergebracht.
Eis 23. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever actief in kennis over interne en/of externe audits die Opdrachtnemer heeft laten uitvoeren. Opdrachtnemer deelt deze rapportages met Opdrachtgever. Een gevolg hiervan kan zijn dat de kans afneemt dat Opdrachtgever zelf een audit uitvoert.
Eis 24. Incidenten die betrekking hebben op de informatiebeveiliging, dienen de hoogste prioriteit te krijgen en als Prio 1 te worden opgepakt en afgehandeld te worden.
Documenteren
Eis 25. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen, onderhouden, archiveren, beschikbaar stellen en tijdig vervangen van alle documentatie die redelijkerwijs benodigd is voor het leveren van de Dataverbindingen. Deze documentatie wordt voorafgaand aan de oplevering van verbindingen aan de Opdrachtgever beschikbaar gesteld. Onder deze documentatie wordt tenminste verstaan (maar niet uitputtend): A) Virtuele LAN('s) met inzicht in POP's en gehanteerde componenten (CMDB). B) Installatiehandleidingen van routers, modems en eventuele andere netwerkcomponenten; C) Overzicht wijze van externe toegang (van derden); D) Netwerktekening op de kaart van Nederland E) IP Plan
Service Management practices
IT-service
Eis 26. Opdrachtnemer zorgt voor tweedelijnsupport waarbij de Servicedesk van Opdrachtgever fungeert als eerste aanspreekpunt voor medewerkers van Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft 24/7 bereikbaarheid en ondersteuning. De Servicedesk van Opdrachtnemer biedt 24 uur per dag en 365 dagen per jaar actieve bereikbaarheid van waaruit corrigerende maatregelen getroffen kunnen worden.
Eis 27. In het geval zich incidenten voordoen, zal opdrachtnemer deze direct verhelpen ongeacht de oorzaak. De kosten van incidenten die door een externe invloed zijn ontstaan, dienen door opdrachtnemer zelf verhaald te worden op de veroorzaker. De Opdrachtgever heeft hier zelf geen rol of stem in.
Eis 28. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het leveren, beheren, onderhouden en verbeteren van de tot de scope van de opdracht behorende Dataverbindingen, diensten, bijkomende verantwoordelijkheden en aanverwante zaken. Ter verduidelijking, dit houdt ook in dat deze: - verantwoordelijk is voor het verkrijgen van vergunningen (incl. Klic-melding) en de uitvoering van de aanleg van voorzieningen benodigd voor de Dienstverlening aan Opdrachtgever;

- altijd fungeert als eerste en enige aanspreekpunt voor Opdrachtgever tijdens de implementatie en uitvoering van de Overeenkomst, ook in het geval er producten of diensten van derden van Opdrachtnemer worden afgenomen;
- wijzigingen worden doorgevoerd die betrekking hebben op de Overeenkomst, bijvoorbeeld door verhuizing, opzegging of een verhoging van de bandbreedte;
- het servicemanagement verzorgt.
- Eventuele voorbereidingen;
- Eventueel herstel van de openbare ruimte of ruimte verhuurder/eigenaar.
- Eventuele overige werkzaamheden ten behoeve het realiseren van de dienstverlening.

Service levels

Eis 29. Opdrachtnemer levert na het voornemen tot gunnen een voorstel Service Level Agreement (SLA) met daarin tenminste het Programma van Eisen omgezet naar KPI's. Deze SLA voldoet tenminste aan de eisen als gesteld in dit Programma van Eisen en de invulling van de Gunningcriteria door Opdrachtnemer. In deze SLA mogen geen aanvullende voorwaarden worden gesteld aan de Opdrachtgever.

Eis 30. Opdrachtnemer garandeert voor de dienstverlening minimaal de service levels, zoals benoemd in tabel 2.

Aspect	Service level
Openingstijden	24 uur per dag en 365 dagen per jaar.
Telefonisch contact	Telefonische oproepen dienen binnen 30 seconden (na het eventueel doorlopen van een keuzemenu) door een ter zake kundige medewerker van de Servicedesk beantwoord te worden (dus niet door het inspreken van een voicemail of telefonische robot).
Terugmelding van toekenning van uniek registratienummer en prioriteit	- Bij telefonische melding en/of melding via 'self service portal': direct. - Bij melding per e-mail binnen 30 minuten nadat melding ontvangen is.
Reactietijd: inhoudelijke terugkoppeling (vanaf het moment dat de melding telefonisch of per e-mail is gedaan door Opdrachtgever)	- maximaal 1 uur
Oplostijd (vanaf het moment dat de melding telefonisch of per e-mail is gedaan door Opdrachtgever tot het moment dat het incident verholpen is)	- Prio 1 – maximaal 4 uur (zie eis 33) - Prio 2 – maximaal 48 uur (zie eis 33)
Melding	Prio 1 incidenten worden altijd binnen 1 uur door opdrachtnemer gemeld bij opdrachtgever.
Vragen	- Beantwoording binnen 72 uur.
Wijziging bandbreedte	- Binnen 10 werkdagen
Opleveren offerte	- Binnen 10 werkdagen
Opleveren nieuwe verbinding vast	- Binnen 6 maanden na opdrachtverstrekking
Beëindigen verbinding vast	- Binnen 2 maanden na berichtgeving.
Opleveren nieuwe verbinding mobiel	- Binnen 2 maanden na opdrachtverstrekking.
Inzet ondersteuning	- Binnen 1 maand na opdrachtverstrekking.

Tabel 2 - Overzicht service levels voor Dienstverlening

Eis 31. Elke individuele verbinding dient een mate van beschikbaarheid te hebben van minimaal 99,95% gemeten tijdens 24 uur per dag en 365 dagen per jaar (exclusief geplande downtime). De gemiddelde beschikbaarheid wordt berekend op maandbasis. Geplande downtime betreft maximaal 8 uur per jaar en wordt minimaal 2 weken van tevoren aangegeven. Geplande downtime vindt niet plaats tijdens kantooruren. In het geval een tijdelijke oplossing wordt geboden voor een Prio 1 incident (zoals het toepassen van een 4G verbinding) vervalt het incident tot een Prio 2 incident met bijbehorende oplostijd.	
Eis 32. Elke individuele verbinding heeft een maximale latency van 10 ms en een packet loss van 0%.	
Eis 33. Opdrachtgever en Opdrachtnemer hanteren een vaste procedure ten aanzien van storingen en calamiteiten. Binnen deze procedure geldt dat de classificatie van een gemelde storing gezamenlijk wordt vastgesteld, waarbij Opdrachtgever altijd de eindbeslissing heeft om de classificatie urgent aan een storing te koppelen indien zij dit gelet op haar bedrijfsvoering noodzakelijk acht. De criteria per classificatie wordt in gezamenlijk overleg vastgesteld in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP): • prio 1: geen connectiviteit- en/of securityincidenten (bijvoorbeeld ongeautoriseerde toegang, hack, etc.) waarbij de (verbinding met de) asset van Opdrachtgever niet gebruikt kan worden'; • prio 2: beperkte connectiviteit, haperende verbinding of performance niet gehaald - Opdrachtgever kan storingen 24 uur per dag en 365 dagen per jaar melden bij de specifieke storingsdesk van Opdrachtnemer.	
Eis 34. Opdrachtnemer dient te beschikken over een Nederlandstalige skilled Servicedesk die aan de volgende criteria voldoet: A. De Servicedesk van Opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt voor de ICT-medewerkers van Opdrachtgever voor wat betreft de 2e-lijns(storings)meldingen; B. De Servicedesk van Opdrachtnemer behandelt (storings)meldingen, wijzigingsverzoeken en informatievragen met betrekking tot de door Opdrachtnemer geleverde dienstverlening; C. Alle meldingen dienen geregistreerd en ter afhandeling gerouteerd te worden. Ook dient de voortgang van de afhandeling van de meldingen bewaakt te worden.	
Eis 35. Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om ook advies te vragen over Dataverbindingen (consultancy) aan een onafhankelijk technisch expert en/of een adviseur van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is bereid het advies over te nemen, nadat Opdrachtgever dit heeft geaccordeerd.	
Eis 36. Opdrachtnemer stelt na het voornemen tot gunnen een DAP op welke minimaal de onderdelen uit Tabel 3 - Overzicht minimale eisen Dossier Afspraken en Procedures (DAP) bevat.	
Onderdeel	Activiteit
Procedure incidenten/ verstoringen	Aanmelden storing – afhandelen storing – communicatie storing
Procedure serviceaanvragen/ verzoeken	Aanmelden verzoek – afhandelen verzoek – communicatie verzoek

Procedurewijzigingen	Aanmelden wijziging – afhandelen wijziging – communicatiewijziging
Klachten	Aanmelden en afhandeling klachten – communicatie klachten
Communicatiematrix	Overzicht van standaard communicatielijnen, -afspraken, -niveau, -functionarissen, -tijden
Escalatiematrix	Overzicht van escalatieafspraken, -niveaus, -functionarissen, -tijden.

Tabel 3 – Overzicht minimale eisen Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

Servicecontinuitymanagement

Eis 37. Opdrachtnemer dient aantoonbaar over een businesscontinuityplan te beschikken dat aangeeft hoe de Dataverbindingen binnen de servicelevels blijft en/of wordt hersteld.

Capacitymanagement

Eis 38. Het type verbinding betreft minimaal de inrichting als aangegeven in bijlage 12 en 13. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actief beschikbaar hebben en houden van alle Dataverbindingen als vermeld in bijlage 12 en 13 inclusief eventuele uitbreidingen of wijzigingen.

Eis 39. Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever proactief met betrekking tot beschikbare bandbreedte en geeft tijdig aan wanneer bandbreedte naar boven of naar beneden bijgesteld kan worden. Kosten voor dergelijke advisering is inbegrepen in de kosten voor dienstverlening .

Monitoring- en eventmanagement

Eis 40. Opdrachtgever vindt gegarandeerde beschikbaarheid een must have. Hiertoe dient Opdrachtnemer alle componenten in de keten van de Dataverbindingen actief te monitoren en hierop proactief te signaleren, acteren en adviseren. Ook de door Opdrachtnemer verstrekte router maakt onderdeel uit van deze keten. Deze actieve monitoring vindt 24 uur per dag en 365 dagen per jaar plaats.

Eis 41. Deze ketenmonitoring dient inzicht te geven in ten minste de onderdelen uit **tabel 4** Ketenmonitoring. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stellen in overleg de gewenste normen voor de onderdelen genoemd in tabel 4 Ketenmonitoring vast in de SLA en DAP.

Intrinsic Quality of Service
Quality of service
Realtime monitoring
Gebruik bandbreedte
Beschikbaarheid verbinding
Latency
Jitter

Tabel 4 – Ketenmonitoring

Relatiemanagement

Eis 42. Opdrachtnemer handelt, richting Opdrachtgever, via een vastgestelde communicatiematrix voor haar dienstverlening in het geval van zowel reguliere communicatie als escalaties op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Deze

communicatiematrix dient te zijn opgenomen in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) dat jaarlijks aan een bijstelling wordt onderworpen.	
Eis 43.	Alle communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vinden plaats in de Nederlandse taal. Dit geldt voor onder meer (maar niet gelimiteerd tot): A. Telefonisch contact; B. Overleg; C. E-mail; D. Rapportages.
Eis 44.	Bij een meningsverschil over de verantwoordelijkheid met betrekking tot performanceproblemen, kan Opdrachtgever samen met de Opdrachtnemer een onafhankelijke derde partij aanwijzen om een onderzoek uit te laten voeren naar welke partijen welke rol zouden moeten vervullen in het oplossen van deze performanceproblemen. Er is sprake van een meningsverschil indien één der partijen zulks schriftelijk aan de wederpartij kenbaar maakt. De resultaten van het advies zijn bindend voor alle partijen.
Eis 45.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever komen nader te bepalen fora, gremia, contactfunctionarissen en vergaderfrequenties overeen in het DAP. In ieder geval dienen de volgende overleggen plaats te vinden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever: Gedurende de implementatiefase (periode tot acceptatie van de laatste verbinding): - Operationeel overleg: 1x per week, tenzij in gezamenlijk overleg wordt besloten een andere frequentie te hanteren; - Strategisch overleg: 1x per maand, tenzij in gezamenlijk overleg wordt besloten een andere frequentie te hanteren. Gedurende de gebruikersfase (periode na acceptatie van de laatste verbinding tot einde overeenkomst): - Operationeel overleg: ad hoc, indien noodzakelijk; - Tactisch overleg: 1x per kwartaal, , tenzij in gezamenlijk overleg wordt besloten een andere frequentie te hanteren. - Strategisch overleg: 1x per jaar, of vaker in het geval van escalatie of minder in het geval in gezamenlijk overleg wordt besloten een andere frequentie te hanteren.
Leveranciersmanagement	
Eis 46.	Opdrachtnemer stuurt vanuit de gestelde kaders van de Overeenkomst(en), SLA en DAP op de overeengekomen Key Performance Indicators (KPI's). Deze KPI's worden op initiatief van Opdrachtnemer in samenspraak met Opdrachtgever opgesteld gedurende het transitieproject.
Commerciële voorwaarden	
Eis 47.	De door de Inschrijver aangeboden tarieven in het Prijzenblad zijn in Euro en excl. BTW. Inschrijver vult het Prijzenblad volledig in.
Eis 48.	De hoofdverbinding als vermeld in het Prijzenblad betreft de verbinding van de locatie naar een andere locatie zoals een datacenter. Kosten voor een hoofdverbinding kunnen één keer in rekening worden gebracht (van locatie A naar B geldt tevens voor locatie B naar A).
Eis 49.	De eenmalige kosten voor implementatie (transitie) betreffen ten hoogste 15 procent van de totale inschrijfsom.
Eis 50.	Buiten de kosten die zijn aangegeven in de inschrijving, kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht. In het geval als gevolg van doorontwikkeling dienstverlening wordt afgenomen die bij inschrijving niet bekend is, kan dit aanvullend worden overeengekomen. Enkel die kosten kunnen in rekening worden gebracht die gedefinieerd zijn als kostenelement en in gezamenlijkheid zijn vastgesteld.

Eis 51.	Op deze opdracht zijn de voorwaarden en condities van toepassing zoals weergegeven in bijlage 3 en 4, Overeenkomst Dataverbindingen en de Algemene inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever .
Eis 52.	De kosten voor gebruik van de Dataverbindingen vindt maandelijks achteraf plaats op basis van de vooraf overeengekomen bandbreedte. Opdrachtnemer stuurt hiervoor een specificatie waarbij dit naar verbinding is aangegeven. Kosten kunnen in rekening worden gebracht vanaf het moment dat de betreffende Dataverbinding is geaccepteerd.
Eis 53.	De kosten per V-Lan zoals aangegeven in het prijzenblad gelden per v-lan en zijn onafhankelijk van de diensten die daar over worden getransporteerd (zoals BK, KA, telefonie, azure, SD-Wan of andere dienstverlening. Het dient mogelijk te zijn om zonder extra kosten uit te breiden tot 10 V-lans gedurende de contractperiode.
Eis 54.	De kostenmethodiek voor het berekenen van de kosten voor het aanleggen van nieuwe verbindingen is van toepassing op het aanleggen van nieuwe verbindingen. Deze Aansluitkosten zoals aangegeven in het Prijzenblad kunnen in voorkomend geval naar rato van afstand in rekening worden gebracht. Kosten voor het overbruggen van rivieren, bruggen, snelwegen en uitzonderlijke objecten, kunnen afzonderlijk in rekening worden gebracht op basis van open boek calculatie en na voorafgaande goedkeuring. Maandelijkse kosten voor dergelijke nieuwe verbindingen worden opgenomen in de maandelijkse kosten vanaf het moment van acceptatie. Bij het afnemen van nieuwe verbindingen committeert Opdrachtgever zich aan een minimale duur van 2 jaar. In het geval een kortere periode van toepassing is, al dit op basis van een separate offerte worden aangeboden door Opdrachtnemer.
Eis 55.	Bij een upgrade of downgrade naar een andere snelheid van een reeds aanwezige verbinding worden geen eenmalige kosten in rekening gebracht. Maandelijkse kosten worden naar rato van de afgenomen snelheid in rekening gebracht.
Eis 56.	Bij beëindiging van dataverbindingen kunnen geen kosten in rekening worden gebracht.
Transitie en exit	
Eis 57.	Met transitie worden alle werkzaamheden bedoeld die Opdrachtnemer uit moet voeren om de overdracht te laten plaatsvinden van de huidige dienstverlener naar Opdrachtnemer, met als doel om de gevraagde Dataverbindingen in te richten en te kunnen verlenen. Met exit worden de werkzaamheden van Opdrachtnemer bedoeld die nodig zijn voor een soepele overdracht naar een andere, opvolgende leverancier na afloop van de thans te sluiten Overeenkomst. Op deze transitie wordt de Gedragscode Re-Transitie d.d. 15-05-2014, versie 1.2 van toepassing verklaard, zie bijlage F van de Conceptovereenkomst. Tevens is deze als bijlage toegevoegd aan de Overeenkomst. De transitiefase is een periode die van belang is voor het begin van de duurzame relatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Opdrachtgever tijdens deze transitie geen hinder ondervindt van de migratieperiode.
Eis 58.	Hinder vanwege werkzaamheden tijdens kantoortijden is niet toegestaan. In geval van uitzonderlijke situaties zoals (beveiligings-)incidenten kan Opdrachtnemer hier na goedkeuring van Opdrachtgever van afwijken.
Eis 59.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: A. het (technisch) projectmanagement gedurende alle fasen van de transitie: van ontwerp tot en met testen en transitie; B. het volledig uitvoeren en opleveren van de transitie; C. de communicatie naar interne medewerkers van Opdrachtgever met betrekking tot de transitie en komende veranderingen (in samenwerking met de afdeling Communicatie).
Eis 60.	De transitie wordt afgesloten door middel van een formele acceptatietest: Het test- en acceptatieplan hiervoor wordt in onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer opgesteld. De acceptatietest wordt uitgevoerd door Opdrachtgever in bijzijn van Opdrachtnemer. Gevonden gebreken dienen door Opdrachtnemer binnen een door

Opdrachtgever te stellen redelijke termijn hersteld te worden, en zullen opnieuw worden getest. De deadline voor bedrijfsklare oplevering wordt in onderling overleg vastgesteld. Hierbij mag aangenomen worden dat u de gevraagde medewerking verkrijgt van Opdrachtgever.