
Programma van eisen

1. Overzicht

Inhoud

1. Overzicht	1
2. Over dit document	1
3. Eisen Algemeen	2
4. Eisen Perceel I Mobiele abonnementen	6
5. Eisen perceel II Internetverbindingen.....	11

2. Over dit document

Documentinformatie

Dit document maakt integraal onderdeel van de aanbestedingsleidraad Internetverbindingen en abonnementen voor mobiele telefonie en beschrijft het van toepassing zijnde eisenpakket aan het te leveren dienst/product. Het document is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk 3: bevat algemenen eisen die gelden voor beiden percelen
- Hoofdstuk 4: bevat eisen die alleen gelden voor perceel I Mobiele abonnementen
- Hoofdstuk 5: bevat eisen die alleen gelden voor perceel II Internetverbindingen

3. Eisen Algemeen

Deze eisen gelden voor beide percelen

Algemeen

1.0	Nederlandse taal Alle communicatie vindt plaats in de Nederlandse taal en er is 1 vast aanspreekpunt als contactpersoon.
-----	--

Commercieel

2.0	Inkoopvoorwaarden Op de overeenkomst is de ARBIT 2022 van toepassing.
2.1	Indexering Indexering van tarieven is niet toegestaan.
2.2	Marktconformiteit De Opdrachtgever kan vooraf aan een optionele verlenging een onderzoek doen naar de tarieven van de afgenomen diensten. Als de tarieven van de Opdrachtnemer op dat moment hoger zijn dan de marktconforme tarieven dan zal Opdrachtnemer de tarieven in overleg aanpassen. De nieuwe tarieven zijn dan geldig ingaande de verlenging.

Security

3.0	Baseline informatiebeveiliging De Opdrachtnemer levert diensten conform de Baseline informatiebeveiliging Overheid (BIO), het basisnormenkader voor informatiebeveiliging binnen alle overheidslagen.
-----	---

Facturering en betaling

4.0	De opdrachtnemer factureert middels een verzamelfactuur per maand. Alle facturen dienen te zijn voorzien van de volgende gegevens: • btw nummer; • Factuurdatum; • Hoogte van de vergoeding; • Verschuldigde btw; • Contractnummer; • Verplichtingensnummer; • Kostenplaatscode van het organisatieonderdeel • Specificatie van totaalbedrag
4.1	De opdrachtgever zal de facturen van de opdrachtnemer binnen 30 dagen, na ontvangst in goede orde, voldoen.
4.2	De opdrachtnemer voorziet in een centrale registratie, administratie van leveringen en rapporteert per kwartaal de voortgang.
4.3	Digitale facturen: Inschrijver verstuurt alle facturen door middel van e-facturatie systeem. Opdrachtgever streeft naar een efficiënte afhandeling van inkoopfacturen en snellere betaling aan u als Opdrachtnemer. Om dit mogelijk te maken wil Opdrachtgever van u e-facturen ontvangen in plaats van papieren of PDF facturen. Werkt u nog niet met e-

	facturatie, volg dan de bijgaande link om te bekijken hoe u kunt overstappen naar e-facturatie met Staatsbosbeheer: https://tradeinterop.com/e-factureren-staatsbosbeheer/ .
4.4	Factuuradres: Het te vermelden factuuradres van Staatsbosbeheer voor E-facturatie is: Staatsbosbeheer Afdeling Crediteurenadministratie Postbus 2 3800 AA Amersfoort
4.5	De opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat naar opdrachtgever verstuurd facturen die niet voldoet aan de eisen onbehandeld, en dus zonder betaling, retour worden gestuurd naar de opdrachtnemer

Beheer

5.0	Helpdesk De Opdrachtnemer voorziet in een telefonische helpdesk voor het melden van storingen door geautoriseerde medewerkers van de Opdrachtgever. De helpdesk: • heeft één vast telefoonnummer; • is 24/7 bereikbaar; • is bemenst met medewerkers die de Nederlandse taal vloeiend in woord en geschrift beheersen. Het taalniveau van deze medewerkers is minimaal B1. • geeft periodiek status update over voortgang van het verhelpen van het incident.
5.1	Webportal De Opdrachtnemer voorziet in een Nederlandstalige web portaal voor: • melden van incidenten; • raadplegen van incidenten op voortgang; • rapportage mogelijkheid van b.v. incidenten.
5.2	Onderhoud Onderhoudswerkzaamheden die impact hebben op de bereikbaarheid van de Opdrachtgever worden ten minste 5 werkdagen vooraf gemeld en worden uitgevoerd op werkdagen uit tussen 22.00 en 07.00 uur;

Governance

6.0	SLA De in dit PvE genoemde basis KPI's van geleverde diensten zijn vastgelegd in een SLA en worden per kwartaal of op verzoek van Opdrachtgever vaker gerapporteerd. De SLA en een voorbeeld periodieke KPI rapportage dient bijgevoegd te worden bij de inschrijving.
6.1	DAP De governance ofwel samenwerking tussen partijen zal, mede aan de hand van de eisen, aanvullend aan wat reeds is opgenomen in de Overeenkomst, tijdens de projectfase worden vastgelegd in de DAP. Tevens worden hierin de operationele beheerprocessen inclusief escalatieschema's vastgelegd. De Opdrachtnemer zal de DAP opstellen.
6.2	DFA De prijzen zoals overeengekomen in het prijsblad zullen worden vastgelegd in de DFA. De DFA zal tijdens de projectfase door de Opdrachtnemer worden opgesteld.

6.5	Operationeel overleg Eenmaal per kwartaal is er een overleg tussen de Service managers van de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. In overleg kan een andere frequentie worden gekozen. Agendapunten zijn o.a.: - KPI rapportage - oorzaak en verbetering van incidenten die niet binnen SLA zijn opgelost - oorzaak en verbetering van het incident en change proces - geplande projecten en/of changes. Dit zal in de DAP worden opgenomen.
6.4	Tactisch overleg Eenmaal per half jaar is er overleg tussen de contract manager van de Opdrachtgever en de accountmanager van de Opdrachtnemer. In overleg kan een andere frequentie worden gekozen.
6.5	Escalatie Indien de kwaliteit van de dienstverlening onder het afgesproken kwaliteitsniveau dreigt te komen dan zal een escalatie via de contactpersonen zoals vastgelegd in de DAB.

Implementatie

7.0	Projectmanager Opdrachtnemer stelt gedurende de transitie één projectmanager beschikbaar voor afstemming en planning. De projectmanager is verantwoordelijk voor het opstellen van plan van aanpak en wekelijks de voortgang rapporteren en toelichten tijdens het projectoverleg. De projectmanager draagt zorg voor het doen van schriftelijke voorstellen voor beslissingen die door de Opdrachtgever dienen te worden genomen.
7.1	Projectmethode Het project wordt uitgevoerd conform de Prince 2 projectmanagement methodiek.
7.2	Projectoverleg Er is tijdens het project periodiek (eenmaal per twee weken) projectoverleg online of op locatie van Opdrachtgever, de projectmanager van de Opdrachtnemer is hierbij aanwezig.
7.3	Stuurgroep De Opdrachtnemer zorgt voor een vertegenwoordiging met mandaat, niet zijnde de accountmanager of projectmanager, in de stuurgroep. De stuurgroep zal maandelijks bijeenkomen. De locatie of online wordt in onderling overleg bepaald.
7.4	Plan van Aanpak De projectmanager van de Opdrachtnemer levert uiterlijk 4 weken na definitieve gunning een Plan van Aanpak. De basis van dit Plan van Aanpak is het gene wat opgeleverd is bij de inschrijving en overleg met de Opdrachtgever verder aangevuld of gespecificeerd met planning, organisatie, risico's, etc. Na goedkeuring van dit plan door de stuurgroep van de Opdrachtgever kan de feitelijke transitie starten.
7.5	Acceptatie test Voorafgaand aan de transitie gaan de Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk een acceptatie test uitvoeren. De acceptatietest is geslaagd als voldaan wordt aan alle gestelde eisen en geaccordeerde wensen uit dit PvE. Bij niet geslaagde acceptatie testen krijgt de Opdrachtnemer de gelegenheid dit binnen twee weken te herstellen, na herstel wordt de acceptatie test opnieuw uitgevoerd door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever deelt binnen 30 dagen na Oplevering aan Opdrachtnemer schriftelijk mee of hij de prestatie accepteert. De datum van de in de vorige zin bedoelde schriftelijke mededeling geldt als datum van Acceptatie.

	De transitie van de diensten van de Opdrachtnemer wordt alleen gedaan na een geslaagde acceptatietest.
--	--

4. Eisen Perceel I Mobiele abonnementen

Scope

1.0	Het aanbod bevat diensten voor mobiele telefonie en bestaat uit: • smartphone abonnementen voor bellen en mobiel internet; • data only abonnementen voor laptops en tablets • indoor netwerkdekking locatie Smallepad 5, 3811 MG Amersfoort • netwerkdekking in Nederland en buitenland.
1.1	Het aanbod bevat optioneel een dienst voor een hunt groep. De hunt groep is aankiesbaar via een 06 nummer. Leden van de hunt groep kunnen zich eenvoudig in en uit de groep schakelen.

Mobiel netwerk

2.0	Nummerbehoud De Opdrachtgever blijft bereikbaar via de huidige mobiele telefoonnummers.
2.1	SIM kaarten SIM kaarten zijn in ieder gangbaar type leverbaar waaronder een mini, micro en nano en e-SIM en natuurlijke opvolgers. Voor smartphone abonnementen zijn er DUO kaarten beschikbaar.
2.2	4G en 5G De aangeboden abonnementen van de Inschrijver bieden 4G en 5G mobiele netwerkdiensten.
2.3	2G en 3G Zolang het netwerk van de Opdrachtnemer 2G en/of 3G mobiele netwerkdiensten levert, is dit ook beschikbaar voor de Opdrachtgever en onderdeel van de aangeboden abonnementen.
2.4	Beschikbaarheid De beschikbaarheid (uptime) van het 4G netwerk is > 99,5% per maand.
2.5	Geografische dekking Het netwerk van de Inschrijver heeft een geografische dekking in Nederland van tenminste 98% waarbij de netwerkdekking voldoet aan: - 4G signaalsterkte van RSRP $\geq$ -105 dBm;
2.6	Postcode check Inschrijver heeft een webtool waarbij op postcode niveau inzage is in de actuele 4G en 5G netwerkdekking.
2.7	Roaming In het buitenland wordt primair geroamd op 4G netwerken. Alleen ingeval 4G niet beschikbaar is volstaat 3G of 2G.
2.8	Indoor Het netwerk van de Inschrijver heeft een goede indoor 4G dekking op locatie Smallepad 5, 3811 MG Amersfoort. Netwerkdekking wordt als goed gekwalificeerd bij een 4G signaalsterkte van RSRP $\geq$ -105 dBm;
2.9	VoWifi VoWifi is beschikbaar voor alle abonnementen. Het zal met name gebruikt worden op locaties waar Wifi beschikbaar is en er onvoldoende 4G netwerkdekking is.
2.10	Gesprekskwaliteit De gesprekskwaliteit tussen twee telefoons (mobiel-mobiel en mobiel-vast) heeft tenminste een MOS waarde van 3,7.

2.11	Nummerportering De Opdrachtnemer ondersteunt nummerportering: • indien een medewerker van de Opdrachtgever uit dienst gaat en zijn 06 nummer wil meenemen, dan kan het 06 nummer overgenomen worden door een nieuwe contractant. De portering is binnen 5 werkdagen uitgevoerd. • indien een nieuwe medewerker, die bij de Opdrachtgever gaat werken en het 06 nummer van zijn vorige werkgever of privé nummer wil meenemen naar de Opdrachtgever. In dit geval wordt door de Opdrachtgever een nieuw abonnement afgesloten met het bestaande 06 nummer van de nieuwe medewerker. Deze portering is binnen 5 werkdagen uitgevoerd. Uitgangspunt bij deze eis is dat de contractant van de vorige of nieuwe werkgever toestemming verleent.
2.12	Opzegtermijn Indien een medewerker van de Opdrachtgever uit dienst gaat dan kan het abonnement opgezegd worden met een opzegtermijn van 1 maand.
2.13	Uitportering Voor gebieden waar de mobiele dekking ontoereikend is dat resulteert in onbereikbaarheid van medewerkers van de Opdrachtgever en behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om, in incidentele gevallen, voor dekking op deze specifieke locaties, buiten de overeenkomst, overeenkomsten met derden aan te gaan. Opdrachtnemer garandeert in deze gevallen nummerbehoud van de desbetreffende mobiele aansluitingen.

Beheer

3.0	Incident management De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verhelpen van incidenten. • Een P1 incident, waarbij de bereikbaarheid van de Opdrachtgever is belemmerd met de volgende KPI's: ○ Service window: 7 x 24; ○ herstelgarantie ≤ 4 uur na signalering van het incident. • Een P2 incident, waarbij geleverde diensten zijn verstoord, maar het geen impact heeft op de bereikbaarheid van de Opdrachtgever heeft de volgende KPI's: ○ Service window: 7 x 24; ○ herstelgarantie ≤ 8 kantooruren na signalering van het incident. • Overige incidenten hebben de volgende KPI's ○ Service window: 5 x 8; ○ herstelgarantie < 40 werkuur nadat de Opdrachtnemer de melding heeft ontvangen. Ingeval van twijfel bepaalt de Opdrachtgever de urgentie van een incident.
3.1	Default blokkeringen Bij uitgifte van een nieuw abonnement zijn blokkeringen geactiveerd voor gebruik van premium SMS, en premium telefoon en of andere premium nummers.
3.2	Belfraude De Opdrachtnemer monitort het gebruik van telefonie en bij verdenkingen van belfraude zoals bijvoorbeeld WANGIRI zullen deze nummers automatisch of in overleg met de Opdrachtgever worden geblokkeerd.
3.3	Blacklisting Blokkeringen van specifieke nummers en/of betaaldiensten kunnen per abonnement of groepen abonnementen worden geactiveerd (zogenaamde blacklisting).
3.4	RoW gebruik Gebruik buiten de EU is toegestaan tot een instelbare limiet. Na deze limiet zal het gebruik worden gelimiteerd. Bellen van noodnummers blijft mogelijk.

3.5	Signalering groot gebruik Indien het mobiel internet gebruik van een abonnement boven een instelbare grens bereikt, bv 5GB per maand, dan ontvangt de gebruiker hiervan een signalering.
3.6	SIM kaarten op voorraad De Opdrachtgever krijgt alle gangbare SIM kaarten kosteloos op voorraad die geactiveerd kunnen worden. Indien deze voorraad onder een minimum komt (bijvoorbeeld 50) dan wordt deze voorraad binnen 3 werkdagen worden aangevuld.
3.7	Webportaal Voor de telecombeheerders van de Opdrachtgever is een web portaal beschikbaar voor: • (de)activeren van abonnementen • ingeval van verlies of diefstal het blokkeren van een SIM kaart; • opvragen puk codes; • (de)activeren van blokkeringen; • aanpassen van de limiet voor gebruik buiten de EU; • (de)activeren van (bulk) mutaties, bv blokkeringen; • registratie van abonnementen aan gebruikers op basis van 06 nummer, naam, e-mailadres, afdeling , personeelsnummer en kostenplaats. (1) • rapportage over gebruik, inclusief nul gebruik, assets (abonnementen) met export mogelijkheid naar .csv of .xls • signalering over buitenbundel en buitensporig gebruik; • rapportage kunnen gaan over de periode van near real time en minimaal 12 maand historie. • kunnen zoeken op gedeelte van naam, afdeling, 06 nummer of Simkaart nummer; • raadplegen van facturen en rekenoverzichten van de afgelopen 12 maanden. • raadplegen van de IMEI van het laatst gebruikte device op een SIM. De door een telecombeheerder opgegeven wijziging in het web portaal, bv activeren SIM kaart of blokkering, wordt direct geactiveerd. De Opdrachtgever kan gebruiksrechten toekennen aan meerdere telecombeheerders met hierbij een autorisatie niveau per beheerder. Het autorisatie niveau bestaat uit toekennen van toegang tot functies, bv wel/niet toegang tot financiële rapportages, wel/niet toegang tot cdr's, etc. Telecombeheerder hebben via gebruikersnaam en wachtwoord toegang tot de Webportal. Voor al de bovengenoemde informatie moet ook een export functie beschikbaar zijn (bijvoorbeeld csv/Excel). (1) Het vullen van het web portal met 06 nummers, namen, etc. is een onderdeel van de transitie en wordt door de Opdrachtnemer uitgevoerd.
3.8	Verlies of diefstal Bij verlies of diefstal van een SIM kaart kan de gebruiker de klantenservice van de Opdrachtnemer 24 uur per dag en 7 dagen per week bellen om de SIMkaart te laten blokkeren. De blokkering is direct actief na melding.

Implementatie

4.0	De transitie van de huidige situatie naar de diensten van de Opdrachtnemer is gereed 10 weken na de definitieve gunning.
4.1	Indien een transitie door toedoen van de Opdrachtnemer niet na 10 weken na de definitieve gunning is afgerond geldt een boete van € 1.000, - per week vertraging. Uitgangspunt hierbij is een definitieve gunning conform planning. Indien de planning van de definitieve gunning wordt aangepast dan wordt de deadline gelijk aangepast. Deze boete geldt niet indien vertraging is veroorzaakt door de Opdrachtgever. Een dreigende vertraging door de Opdrachtgever dient tijdig door de Opdrachtnemer gemeld te worden aan de stuurgroep en geaccepteerd te worden door Opdrachtgever.
4.2	Het tijdstip van migratie/portering gebeurt in overleg met de Opdrachtgever.
4.3	Opdrachtnemer ontzorgt Opdrachtgever volledig met distributie en wisseling van SIM kaarten met medewerkers, dit bestaat o.a. uit: • communicatie materiaal • afstemming over gewenste wijze van SIM kaart distributie met keuze uit 1. opsturen per post of 2. afhalen op locatie. • ingeval van keuze 1, opsturen per post naar NAW medewerker • ingeval van keuze 2, opsturen per post naar NAW locatie Opdrachtgever. De contactpersoon van de Opdrachtgever op deze locaties zal de SIM kaarten distribueren naar medewerkers.
4.4	In de planning gaat de implementatie van de indoor netwerkdekking in Amersfoort voor aan de portering van de mobiele abonnementen.
4.5	De Opdrachtnemer verzorgt vooraf aan de transitie een workshop voor alle telecombeheerders. Dat zijn maximaal 5 personen.

Commercieel

5.0	Mobiel internet heeft de snelheid (Mb) van zakelijke abonnementen van de Opdrachtnemer. Bij een upgrade van deze zakelijke abonnementen gaan de Opdrachtgever daar automatisch en zonder extra kosten in mee.
5.1	Indien de Opdrachtnemer nieuwe diensten of nieuwe technologie op de markt brengt dan is dit volgens marktconforme prijsstelling indien gewenst direct beschikbaar voor de Opdrachtgever. Voorbeelden hiervan zijn o.a. 5G diensten, Operator Connect Mobile, APN en IoT diensten.
5.2	Bij buitenbundel gebruik is het tarief per MB gelijk als binnen de bundel. Tevens is een upgrade naar een grotere groepsbundel toegestaan
5.3	Mobiel gebruik in Nederland en EU, exclusief premium nummers, is flatfee. Bij flatfee zijn er geen variabele componenten zoals start- en minuut of MB tarieven. Premium nummers worden afgerekend tegen het geldend tarief van de aanbieder van het servicenummer en achteraf maandelijks gespecificeerd en gefactureerd aan de Opdrachtgever, zodanig dat per eindgebruiker te herleiden is welke kosten zijn gemaakt. Bij smartphone abonnementen is ook het internet gebruik een onderdeel van het flatfee maandtarief.

	Prijsindexeringen zijn gedurende de initiële looptijd en bij eventuele verlengingen van de overeenkomst niet toegestaan.
5.4	Bij contracteinde eindigt tevens de looptijd van alle afgenomen diensten en/of abonnementen.
5.5	Na einde contractduur gaat het eigendom van eventueel aangelegde oplossingen voor indoordekking over aan Opdrachtgever. Het betreft hier alleen gebouw gebonden apparatuur en infrastructuur zoals bekabeling, antennes en repeaters. Een basestation wordt gezien als actieve apparatuur en is en blijft eigendom van de Opdrachtnemer. Aan einde contractduur zorgt de Opdrachtnemer voor ontmanteling en de afvoer hiervan.

5. Eisen perceel II Internetverbindingen

Locatie profielen

1.0	De Inschrijver levert internetdiensten conform onderstaande profielen				
	Profiel	Datacenter	1 Gb	100 Mb	Best effort
	Technologie	Glasvezel	Glasvezel	Glasvezel, Radio	Koper, coax, 4G, 5G, Satelliet
	Bandbreedte download	2 Gb	1 Gb	100 Mb	≥ 50 Mb
	Bandbreedte upload	2 Gb	1 Gb	100 Mb	≥ 20 Mb
	Overbooking	1 : 10	1 : 10	1 : 10	Best effort
	IPv4 adressen	32	4	4	1
	Redundant	Ja	Nee	Nee	Nee
	Beschikbaarheid per jaar (uptime)	≥ 99,99%	≥ 99,9%	≥ 99,9%	≥ 99,6%
	Service window	7 x 24	7 x 24	5 x 8	5 x 8
	Hersteltijd	≤ 4 uur	≤ 4 uur	≤ 8 uur	NBD
	Toepassing	Datacenters	Hoofdkantoor en evenement locaties	Uitvoeringskantoor	Ingeval glasvezel offnet (>250 meter) is.
1.1	Monitoring Verbindingen worden actief gemonitord op beschikbaarheid. Bij een alarmmelding wordt het incident proces volgens de geldende KPI's gestart.				
1.2	SNMP read access De Opdrachtgever heeft SNMP read access waarmee indien gewenst de beschikbaarheid (uptime) van de verbinding kan worden gemonitord.				
1.3	Maintenance Bij redundante verbindingen is maintenance slechts mogelijk op één verbinding. Uitval of het niet bereikbaar zijn van een locatie als gevolg van maintenance is hierdoor niet mogelijk.				

Verbindingen

2.0	Datacenter + 1Gb De Inschrijver is in staat om de locaties met het profiel "Datacenter" en "1Gb" (zie prijsblad) te voorzien van een internetverbinding, conform de geëiste eigenschappen. Hierbij is de glasvezelverbinding onnet of nearnet (< 250 meter), een offnet verbinding (> 250 meter) is hierbij niet toegestaan.
2.1	100Mb footprint De Inschrijver is in staat om minimaal 45 locaties met het profiel 100Mb (zie prijsblad) te voorzien van een internetverbinding conform de geëiste eigenschappen. Bij gebruik van een glasvezelverbinding is deze onnet of nearnet (< 250 meter), een offnet verbinding (> 250

	meter) is hierbij niet toegestaan. Hergebruik van masten voor radio verbindingen is hierbij ook toegestaan.
2.2	Netwerk footprint De Inschrijver is in staat om minimaal 75 locaties met het profiel “100Mb” en “Best effort” (zie prijsblad) te voorzien van een internetverbinding conform geëiste eigenschappen. Hierbij wordt het profiel “Best effort” ingezet als het profiel “100Mb” niet mogelijk is.
2.3	Hergebruik masten In de huidige situatie zijn een aantal locaties voorzien van masten voor straalverbindingen, zie locatie lijst. Hergebruik van deze masten is toegestaan. Indien hergebruik gewenst is dan dient u dient bij de inschrijving te vermelden voor welke locaties dit geldt. Masten van niet opgegeven locaties zullen worden afgebroken.
2.4	Aansluiting In de prijsblad wordt per locatie het aangeboden type verbinding met bijbehorende relevante kenmerken vermeld. Kenmerken zijn o.a. technologie, onnet/nearest en de geleverde bandbreedtes.

Flexibiliteit

3.0	Project locatielijst De locatielijst bij de Opdrachtgever is dynamisch, jaarlijks kunnen er locaties zijn die sluiten en nieuwe locaties die worden geopend. De definitieve locatielijst wordt tijdens de projectfase vastgesteld.
3.1	Project Best effort locaties Ingeval er op een locatie de beschikking is over een beter alternatief (bv. meer bandbreedte of substantieel lagere kosten) dan behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor dit te gebruiken in plaats van het aanbod.
3.2	Uitbreiding De Opdrachtgever kan het netwerk uitbreiden met nieuwe locaties of upgraden van bandbreedte conform de tarieven in het prijzenblad, mits de uitbreiding of upgrade plaatsvindt zonder aanpassing van de onderliggende access/infrastructuur. Een eventuele uitbreiding gaat altijd gepaard met een offerte en opdrachtverstrekking.
3.3	Minimale looptijd Een uitbreiding kent een minimale looptijd van 1 jaar tenzij de einddatum van het gehele contract vóór die einddatum ligt. Dan eindigt de uitbreiding op de einddatum van het gehele contract.
3.4	Upgrade Glasvezel verbindingen kunnen worden geüpgraded tot 1Gb zonder vervanging van apparatuur.
3.5	Wijziging Aanpassingen in snelheden en geleverde support kan onbeperkt en zonder boete of afkoop worden gedaan.
3.6	Afschalen De Opdrachtgever mag als gevolg van organisatie ontwikkelingen jaarlijks tot 10% van het totaal aantal verbindingen beëindigen. Hiervoor is de Opdrachtgever geen boete of afkoop verschuldigd.
3.7	Toekomstvastheid Het is toegestaan dat de Opdrachtgever een transitie of transformatie uitvoert naar technologieën of oplossingen waarbij hij zijn bedrijfsvoering effectiever (beter resultaat) of efficiënter (lagere kosten) kan inrichten. In dit geval geldt een opzegtermijn van 1 maand en geen afkoop en boetebeding.

3.8	Opzegtermijn De opzegtermijn van een verbinding is 1 maand.
-----	---

Implementatie

4.1	De levering van de internetverbinding door de Opdrachtnemer start 1 juli 2024 en is gereed op 1 februari 2025. De internet verbindingen maken deel uit van het project voor realisatie van de netwerktransformatie (IP-VPN naar SD-WAN). De planning voor levering van de internverbindingen wordt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer afgestemd.
4.2	Indien een transitie door toedoen van de Opdrachtnemer niet op de 1 februari 2025 is afgerond geldt een boete van € 2.000, - per week vertraging. Uitgangspunt hierbij is een definitieve gunning voor 1 februari 2024. Deze boete geldt niet indien vertraging is veroorzaakt door de Opdrachtgever. Een dreigende vertraging door de Opdrachtgever dient tijdig door de Opdrachtnemer gemeld te worden aan de stuurgroep en geaccepteerd te worden door Opdrachtgever.
4.3	Uitgangspunt is dat de internet verbinding parallel aan het huidige netwerk wordt aangelegd. Ingeval er in “the last mile” hiervoor geen vrij verbinding aanwezig is dan volstaat een migratie op basis van overname. Bij overname wordt een bestaande verbinding in “the last mile” overgenomen door de Inschrijver. De planning hiervan wordt vastgesteld in onderling overleg en de downtijd is < 4 uur.