

Programma van Eisen

Bijlage 2 Programma van Eisen bij
Openbare Europese Aanbesteding
voor levering WAN Netwerk Albeda

Aanbestedende dienst:	Stichting Albeda
Opdrachtgever:	College van Bestuur
Inkoopadviseur:	Dhr. H. de Mik
Datum:	25-09-2023
Versie:	1.0

Bijlage 2 Programma van Eisen

Item	Technische Eisen
2.1.1	Albeda moet de mogelijkheid hebben om iedere MDF aansluiting volledig redundant af te kunnen nemen.
2.1.2	Alle locaties uit het overzicht in het prijzenblad, bijlage 6 "prijzenblad aanbesteding Wan.xlsx" dienen te worden verbonden met elkaar in een ringtopologie. Dit mag in één en maximaal 4 gescheiden MDF ringen. Waar het begin en eindpunt van een ring op één van de twee hoofdlocaties moet liggen (begin- en eindpunt niet op dezelfde hoofdlocatie). Hoofdlocaties en nevenlocaties zijn aangegeven in het overzicht.
2.1.3	Beide hoofdlocaties uit het overzicht in bijlage 6 "prijzenblad aanbesteding Wan.xlsx" dienen minimaal volledig redundant met elkaar te worden verbonden i.v.m. datacenter functionaliteit op deze locaties.
2.1.4	De glasvezel voldoet minimaal aan de ITU-T G.652-C en aan de ITU-T G.657 standaarden.
2.1.5	De glasvezelverbinding wordt afgemonteerd in de door Albeda gespecificeerde technische ruimte. Hiertoe wordt door Albeda minimaal 2 HE (hoogte eenheden) in een 19"-patchkast aangeleverd. (1 glaslade = 1HE)
2.1.6	Albeda heeft de mogelijkheid om in de toekomst flexibel met de infrastructuur om te gaan, bijvoorbeeld door het aansluiten van nieuwe locaties of het afnemen van meer verbindingen tussen de locaties.
2.1.7	Alle toekomstig aan te sluiten locaties dienen te kunnen worden aangesloten zonder onderbreking van de verbindingen van de eerder aangesloten locaties. De inschrijver dient aan te geven hoe locaties later kunnen worden aangesloten.
2.1.8	De MDF-verbindingen voor Albeda dient te bestaan uit fysieke, point-to-point, glasvezelverbindingen.
2.1.9	De inschrijver dient te garanderen dat de tracés en aanvoerbuizen van glasvezelsverbindingen naar de redundant aangesloten locaties minimaal 10 meter uit elkaar liggen en elkaar niet kruisen of overlappen.
2.1.10	Flat redundante locaties worden met twee (2) vezelparen aangesloten in dezelfde aanvoerbus en tracé naar de locatie.
2.1.11	Volledig redundante locaties worden met twee (2) vezelparen aangesloten. Waarvan ieder glasvezel paar via een eigen aanvoerbus en tracé wordt aangesloten waarbij de eis opgenomen in 2.1.9 ook van toepassing is.
2.1.12	Bij binnenkomst in het gebouw moet de aanvoerkabel worden gelabeld waarbij de gebruikte codering de begin- en eindlocatie lijncodering van de aanvoerkabel aangeeft. Inpandige kabeltracés dienen tijdens de schouw en bij realisatie worden gerapporteerd en dienen per locatie worden opgeleverd na realisatie. Zie vraag 61 NvI I;
2.1.13	Ontstane schade bij het boren en/of invoeren van kabels aan een gebouw of prive terreinen dient binnen deze overeenkomst naar tevredenheid van Albeda hersteld te worden door inschrijver. Denk hierbij aan brandwerend- of water- dicht maken van boorgaten.
2.1.14	Uitval van 1 van de hoofdlocaties mag geen invloed hebben op de beschikbaarheid van het totale netwerk (locaties opgenomen binnen de ring(en)).

Item	Eisen m.b.t Beschikbaarheid – betrouwbaarheid – Managed Dark Fibers
2.2.1.	De minimale beschikbaarheid van de elk van de afgenomen MDF verbinding(en) is ten minste 99,8% tussen 07:00 uur en 23:59 uur. Gemeten over een heel jaar. Exclusief het onderhoudsvenster tussen 0:00 uur en 07:00 uur. Het beschikbaarheidspercentage tijdens het onderhoudsvenster is ten minste 99%.

Item	Flexibiliteit – Schaalbaarheid – Toekomstvastheid Managed Dark Fiber
2.3.1.	Het aantal en de adressen van de Locaties van Albeda kan in de toekomst variëren. Er moet flexibiliteit en groeicapaciteit en of inkrimping beschikbaar zijn in het aantal MDF-aansluitingen. Inschrijver dient akkoord te gaan dat tot 20% van de aansluitingen gedurende de looptijd van de overeenkomst (7 jaar) kan worden opgezegd. Uitbreiding onder voorwaarden van deze overeenkomst is altijd mogelijk.
2.3.2.	De inschrijver moet voor de duur van de overeenkomst continuïteit van levering (uitbreiding en ondersteuning) kunnen bieden.
2.3.3.	Binnen de overeenkomst moeten aansluitingen opgezegd/toegevoegd kunnen worden tegen de condities zoals aangeboden in de overeenkomst.
2.3.4.	Het verplaatsen van een locatie-aansluiting in opdracht van Albeda op de desbetreffende locatie mag niet van invloed zijn op de maandelijkse exploitatielast en/of looptijd van de afgesloten Overeenkomst. Het verplaatsen van een locatie-aansluiting op verzoek van Opdrachtnemer kan enkel na akkoord van Albeda en mag nooit leiden tot uitval van de dienstverlening of extra kosten
2.3.5.	Aansluitkosten (voor een nieuwe locatie of verhuizing) zijn bepaald op maximaal € 3.500,- excl. BTW. Minder mag, u dient dit op te geven in het prijzenblad.
2.3.6.	Wanneer een locatie wordt verhuisd wordt dit niet meegeteld als een nieuwe locatie.
2.3.7.	Binnen dezelfde plaats van de oorspronkelijke aansluiting moeten aansluitingen verplaatst kunnen worden naar een nieuw adres
2.3.8.	Verhuizingen en nieuwe aansluitingen mogen geen invloed hebben op de looptijd van de overeenkomst (één uniforme einddatum voor alle verbindingen)

Item	Installatie en acceptatie Managed Dark Fiber
2.4.1	Inschrijver dient alle installatie- en voorbereidingswerkzaamheden uit te voeren om de MDF en de Locatie aansluitingen operationeel op te leveren, inclusief de benodigde bekabeling en het installatiemateriaal tot en met de Optische verdeler (ODF) van de Locatie.
2.4.2	Locatie aansluitingen moeten worden opgeleverd op een (ODF) binnen de betreffende Locatie. De inschrijver is verantwoordelijk voor de levering en installatie van de ODF en het afwerken van de glasvezels daarop.
2.4.3	Alle glasvezels welke in een locatie worden binnengebracht, dienen afgemonteerd te worden in de ODF.
2.4.4	Alle afgemonteerde vezels dienen op de ODF te worden voorzien van een uniek label.
2.4.5	Aan de voorzijde van de ODF dient een unieke nummering van zowel de glasvezels per lade, als de lade(s) per Albeda aangebracht te worden.
2.4.6	Bij de oplevering dient een overzicht opgeleverd te worden waarbij het in één oogopslag mogelijk is om te zien welke glasvezel waar naartoe gaat.
2.4.7	Inschrijver dient een stelpost op te nemen in zijn begroting voor een lengte van 100 meter kabel, in pandige installatie via bestaande kabel tracés (per aansluitkabel).
2.4.8	De kosten voor additionele meters in pandige installatie die de 100 m. te boven gaan dienen separaat per locatie, na een site survey, aangegeven te worden.
2.4.9	Albeda bepaalt zelf het tracé van de in pandige bekabeling.
2.4.10	De connectoren van de ODF op de Locaties vormen de koppelvlakken ("interface definition points") tussen de MDF en het lokale netwerk van Albeda. Deze connectoren vormen de demarcatiepunten voor de toewijzing van verantwoordelijkheid. De inschrijver installeert derhalve ook de in pandige bekabeling tot en met de ODF.
2.4.11	In pandige bekabeling en Pigtaills moeten van hetzelfde glasvezeltype zijn als de buitenkabel waarop zij zijn aangesloten. Deze delen vormen een integraal deel van de MDF.
2.4.12	Het toe te passen connectortype op de ODF is in overleg met Albeda SC/PC of SC/APC.

2.4.13	De inschrijver voert een oplevertest uit, voorafgaand aan oplevering van de MDF, bestaande uit een tweezijdige OTDR-test op de golflengte 1310 nm en een vermogensmeting, voor alle glasvezelverbindingen die deel uitmaken van de MDF.
2.4.14	De metingen van de oplever test tonen aan dat de glasvezel een demping heeft van maximaal: • 0,36 dB/km bij 1310nm; • 0,1 dB bij een las; • 0,5 dB bij een connector overgang.
2.4.15	De digitale meetgegevens (indien nodig inclusief viewer) worden ruim voor de definitieve oplevering van de betreffende verbindingen ter beoordeling overgedragen aan Albeda.
2.4.16	De inschrijver dient een as-build rapport in voor de MDF voor elke op te leveren Locatieaansluiting, met de volgende meetgegevens per glasvezelverbinding: • lijnbenaming; • OTDR-grafieken; • resultaat van de vermogensmeting; • totale lengte van de glasvezelkabel.
2.4.17	Nadat de inschrijver de MDF heeft opgeleverd, zal Albeda de Acceptatietest uitvoeren door het aansluiten van actieve apparatuur op de MDF. De inschrijver kondigt de oplevering van een glasvezelverbinding ten minste 5 werkdagen voor de daadwerkelijke opleverdatum aan. De periode voor acceptatie door Albeda bedraagt 15 werkdagen.
2.4.18	Indien Albeda een probleem detecteert op enig moment tijdens de acceptatieperiode wordt de MDF geweigerd, met een rapportage over het gevonden probleem.
2.4.19	De inschrijver dient de MDF na herstel van alle geconstateerde fouten opnieuw op te leveren, waarna een nieuwe acceptatieperiode van 15 werkdagen ingaat. Dit proces herhaalt zich totdat de MDF volledig is geaccepteerd. Zie NvI I, vraag 38: In gevallen gaat Albeda akkoord met een langere hersteltijd, alleen tijdens de opleverfase van het project.
2.4.20	De Acceptatie van de MDF vindt plaats door de opgeleverde glasvezelverbindingen te toetsen aan de contractueel vastgelegde eisen. Het tijdens de acceptatie te gebruiken test- en acceptatiedocument zal in goed overleg met de inschrijver worden opgesteld.
2.4.21	De inschrijver dient per MDF ringconfiguratie op te leveren aan Albeda. Deze ring moet voldoen aan de voorwaarden gesteld door Albeda. Vanaf oplevering kan de ring operationeel worden gebruikt en kan er ook vanaf dat moment worden gefactureerd.

Item	Beheer en onderhoud Managed Dark Fiber
	Definities Acceptatietijd: De maximale tijd tussen het aanmelden van een storing door Albeda of het constateren van een storing door Inschrijver en het moment waarop Inschrijver terugkoppeling geeft aan Albeda dat de storing in behandeling is genomen. Oplostijd: De maximale tijdsduur voordat de Inschrijver de storing heeft opgelost, gemeten vanaf het moment dat de storing is aangemeld door Albeda of is geconstateerd door Inschrijver. Status update: De frequentie waarmee Inschrijver Albeda informeert over de voortgang van de herstelwerkzaamheden.
2.5.1	De Inschrijver is verantwoordelijk voor de actieve bewaking (monitoring) van de backbone van Inschrijver, het beheer en onderhoud van de WAN-infrastructuur tot en met de Locaties van Albeda.
2.5.2	De Inschrijver signaleert en lost (dreigende) verstoringen in de WAN-infrastructuur proactief op.
2.5.3	In geval van een (ver)storing, hetzij gedetecteerd door Inschrijver hetzij gemeld door Albeda, stelt de Inschrijver onmiddellijk de herstelprocedure in werking. De herstelprocedure voorziet onder meer in: • Een schriftelijke bevestiging van de storing (via e-mail/sms), met vermelding van de datum en het tijdstip van de eerste melding en een uniek storingsnummer; • De oorzaak van de storing; • De verwachte hersteltijd en de planning en uitvoering van de herstelwerkzaamheden; • Het documenteren van de storing en de (mogelijk) aangebrachte wijzigingen.

2.5.4	De Inschrijver informeert Albeda: • Zodra de oorzaak van de storing is gevonden met de verwachte hersteltijd en een planning van de reparatie; • Over mogelijke workarounds als tussenoplossing; • Over het type storing en eventuele maatregelen die Albeda moet nemen om de gevolgen van de storing te beheersen; • Indien zich onvoorziene ontwikkelingen voordoen bij het verhelpen van de storing; • Ten minste eenmaal per twee uur over de status van het herstelproces; • Zodra de storing is verholpen en hij ter controle daarop een oplevertest heeft uitgevoerd; • Pas afronden van het storingsproces, nadat er vanuit Albeda de bevestiging is gekomen dat de dienst weer werkt zoals verwacht (zie NvI I, vraag 36) • Zodra door de Inschrijver een storing is gedetecteerd.
2.5.5	Herstelmelding vinden elektronisch plaats via e-mail.
2.5.6	Nadat Albeda het herstel van de (ver)storing heeft bevestigd, zendt de Inschrijver binnen twee uur, ten behoeve van operationeel Beheer, een formele herstelmelding aan Albeda met als inhoud: • Het storingsnummer; • Het tijdstip van eerste melding van de storing; • Detailgegevens van de plaats en de aard van de storing; • Detailgegevens van de uitgevoerde werkzaamheden; • De bevestiging van het succesvol testen van de herstellende WAN-infrastructuur.
2.5.7	Na het melden van het verhelpen van een (ver)storing blijft de Inschrijver gedurende een uur op afroep beschikbaar ter ondersteuning van het testen en opnieuw in gebruik nemen van de WAN-infrastructuur of onderdeel daarvan door Albeda.
2.5.8	Albeda beoogt storingen in de MDF-verbindingen in te delen in drie prioriteitsniveaus van hoog tot laag. Prioriteit hoog: Eén of meerdere WAN-verbindingen functioneren niet meer of worden ernstig beïnvloed door de (ver)storing. Een groot deel van de eindgebruikers kan niet meer werken en er is geen redelijk alternatief voor het voortzetten van de werkzaamheden. • Acceptatietijd is vijf (5) minuten. • Aanvang herstelwerkzaamheden binnen 60 minuten • Status update: direct bij acceptatie storing, ieder uur tot aan het moment van oplossen van de storing. Prioriteit middel: Eén WAN-verbinding – niet zijnde de verbinding met het datacenter, deze is altijd prioriteit hoog - functioneert niet of wordt ernstig beïnvloed door een storing. Een deel van de eindgebruikers kan de normale werkzaamheden niet uitvoeren. Er is echter een redelijk alternatief voor het voortzetten van de werkzaamheden of er kunnen alternatieve werkzaamheden worden uitgevoerd: • Acceptatietijd is 30 minuten. • Aanvang herstelwerkzaamheden binnen 120 minuten • Status update: direct bij acceptatie storing, bij aanvang van herstelwerkzaamheden, elke twee klokuren na aanvang herstelwerkzaamheden en bij oplossing van de storing. Prioriteit laag: Een niet kritische storing waarbij in gezamenlijk overleg een datum en/of tijdstip wordt overeengekomen voor de uiteindelijke oplossing. • Acceptatietijd is zestig minuten. • Status update: direct bij acceptatie storing, bij aanvang van herstelwerkzaamheden, op het moment dat geconstateerd wordt dat de afgesproken datum niet haalbaar is, op het moment dat de afgesproken datum wordt overschreden en bij oplossing van de storing. Voor Albeda is van belang in welke mate de Inschrijver hieraan kan voldoen en kan vertrouwen dat de Inschrijver de beoogde prioriteitenafhandeling kan waarmaken.
2.5.9	Preventief en/of gepland beheer en onderhoud aan de WAN-infrastructuur dient minimaal dertig (30) werkdagen voor de uitvoering te worden aangekondigd en zal normaliter alleen plaatsvinden binnen het overeengekomen onderhoudsvenster. Valt de melding in een schoolvakantie dan gelden vakantiedagen als niet werkdagen

2.5.10	Indien ten behoeve van beheer en/of onderhoud één of meer WAN-verbindingen buiten bedrijf moet(en) worden genomen, dient de Inschrijver ten minste dertig (30) werkdagen van tevoren een schriftelijke melding te doen aan Albeda. Albeda hebben het recht hier toestemming voor te verlenen die niet op onredelijke gronden zal worden onthouden. Valt de melding in een schoolvakantie dan gelden vakantiedagen als niet werkdagen.
2.5.11	Preventief en gepland onderhoud vindt altijd plaats tijdens een vooraf overeengekomen onderhoudsvenster. Dit venster ligt te allen tijde tussen 0.00 uur en 6:00. Inschrijver dient in zijn Inschrijving binnen de DAP op te nemen op welke vaste momenten van de maand dit onderhoud zal gebeuren.
2.5.12	Uitsluitend onder de voorwaarden zoals gesteld in Eis 2.5.4 t/m 2.5.13 wordt niet beschikbaar zijn van de WAN-verbinding(en) bij Preventief Onderhoud niet meegeteld als niet beschikbaar zijn ten gevolge van storingen.
2.5.13	De Inschrijver dient bij redelijke twijfel aan de correcte werking van de WAN-infrastructuur proactief en/of op verzoek van een Albeda een meting uit te voeren waarmee vastgesteld kan worden of de verbinding volgens specificaties functioneert. De werking van de verbindingen en de meetresultaten, inclusief een interpretatie, dienen binnen tien (10) werkdagen te worden overlegd. Indien de meetresultaten daartoe aanleiding geven, legt Inschrijver tegelijkertijd een plan voor waarin maatregelen ter verbetering van de WAN-infrastructuur worden beschreven.

Algemene Eisen en Wensen WAN-infrastructuur

Item	Algemeen
2.6.1	Inschrijver levert Albeda een ontwerp van de volledige WAN-infrastructuur.
2.6.2	Na opdrachtverstrekking wordt in gezamenlijk overleg (Albeda en Inschrijver) het definitieve netwerk ontwerp bepaald.
2.6.3	Inschrijver is verantwoordelijk voor het opleveren van de overeengekomen WAN-infrastructuur inclusief alle daarvoor benodigde werkzaamheden, vergunningen, documentatie en levering van middelen tot aan het koppelvlak op de Locaties van Albeda.
2.6.4	De kosten voor alle middelen, vergunningen, werkzaamheden e.d. ten behoeve van de WAN-infrastructuur moeten in het Prijsmodel zijn opgenomen.
2.6.5	De kosten van de opgeleverde WAN-infrastructuur worden gefactureerd nadat het volledige netwerk is opgeleverd en door Albeda is geaccepteerd. (zie NvI I vraag 47 en 56)

	Implementatie en migratie WAN-infrastructuur
2.7.1	De Inschrijver dient alle voorbereidings-, installatie- en inbedrijfstellings- werkzaamheden projectmatig uit te voeren om de WAN-infrastructuur operationeel te kunnen opleveren, inclusief de benodigde bekabeling en het installatiemateriaal op de aan te sluiten Locaties van Albeda. De kosten daarvoor zijn opgenomen in de prijs voor de aansluitkosten.
2.7.2	De Inschrijver is verantwoordelijk voor het beschikken over de eventueel benodigde vergunningen en certificeringen. De kosten daarvoor zijn opgenomen in de prijs voor de aansluitkosten.
2.7.3	De werkzaamheden van het realiseren van nieuwe aansluitingen mogen geen enkel effect (downtime/onderbreking) hebben op de bestaande WAN/IAN dienstverlening van Albeda.
2.7.4	Alle werkzaamheden op de Locaties van Albeda dienen vooraf met Albeda te worden afgestemd en kunnen starten na instemming van Albeda.

	Nieuwe aansluitingen en mutaties WAN-infrastructuur
2.8.1	Albeda wil, wanneer van toepassing, een nieuwe MDF aansluiting onder de voorwaarden van deze aanbesteding kunnen toevoegen. Hiertoe wordt voorafgaand een nadere overeenkomst onder voorwaarde van deze raamovereenkomst voor afgesloten.
2.8.2	De Inschrijver voert het projectmanagement over nieuwe aansluitingen van en mutaties in de WAN-infrastructuur, inclusief coördinatie van de oplevering en de overdracht. Daartoe overlegt de Inschrijver met Albeda. De Inschrijver is leidend in het bepalen van de momenten waarop werkzaamheden aan de Infrastructuur worden verricht ten behoeve van het aansluiten van nieuwe Locaties. De werkzaamheden op de Locatie van Albeda dienen te allen tijde in goed overleg met Albeda te gebeuren en binnen het overeengekomen onderhoudsvenster. Zie ook NvI I, vraag 55; Deze eis heeft alleen betrekking op werkzaamheden die leiden tot onbeschikbaarheid en daarmee in het onderhoudsvenster moeten worden uitgevoerd.
2.8.3	Offertes voor nieuwe aansluitingen en/of wijzigingen in bestaande aansluitingen worden door Inschrijver, op verzoek van Albeda, binnen twintig (20) werkdagen aangeleverd aan Albeda.
2.8.4	De Inschrijver draagt zorg voor de realisatie van een nieuwe WAN-verbinding binnen twintig (20) weken na opdracht door Albeda (inclusief de procedure voor het vragen van de benodigde wettelijke vergunningen).

	Servicedesk WAN-infrastructuur
2.9.1	De Inschrijver verzorgt een Nederlandstalige servicedesk (1e en 2e lijns- support) met openingstijden van ten minste 07:00 uur tot 19:00 uur gedurende werkdagen. Voor buiten deze tijden wordt gevraagd een escalatieproces op te nemen in het DAP. De servicedesk is binnen de openingstijden bereikbaar via een digitaal loket en telefonisch op één nummer en staat de beller binnen twee minuten in de vorm van een medewerker te woord.
2.9.2	De responstijd is voor alle online meldingen geplaatst bij de Servicedesk is maximaal 2 uur. Een inhoudelijke reactie wordt gegeven op alle klachten, wensen en informatieverzoeken binnen 24 uur.
2.9.3	De servicedesk neemt incidenten, wijzigingsverzoeken en informatievragen aan, registreert deze, zet acties in gang om de incidenten, wijzigingsverzoeken en informatievragen af te handelen en bewaakt de doorlooptijd en kwaliteit van de afhandeling. Tevens houdt zij de opdrachtgever op de hoogte van de vorderingen.
2.9.4	De servicedesk beantwoordt informatieve vragen betreffende de WAN-infrastructuur binnen twee werkdagen.
2.9.5	Incidenten moeten gedurende de onder punt 2.9.1 genoemde openingstijden telefonisch en 24 uur per kalenderdag via een digitaal loket gemeld kunnen worden. Dit blijft van kracht indien de Inschrijver gebruik maakt van een mail of andere media ten behoeve van het melden van incidenten

	Governance WAN-infrastructuur
2.10.1	De Inschrijver dient gedurende de looptijd van het contract één (1) Servicemanager voor Albeda aan te wijzen. De Servicemanager onderhoudt het tactisch en strategisch contact met Albeda, zie hiervoor ook bijlage 5, met de communicatiematrix.
2.10.2	De Inschrijver is verantwoordelijk voor het per Locatie actueel houden van de as-built-documentatie na aanleg van de WAN-infrastructuur. Een kopie van de as-built-documentatie wordt binnen tien werkdagen aan Albeda overgedragen.
2.10.3	Bij wijzigingen in de WAN-infrastructuur is Inschrijver verantwoordelijk voor het per Locatie aanpassen van de as-built documentatie. Een kopie van de bijgewerkte as-built-documentatie wordt binnen tien werkdagen na de wijziging aan Albeda overgedragen

2.10.4	De Inschrijver stelt iedere drie (3) maanden een overzicht ter beschikking aan Albeda met de opgetreden onbeschikbaarheid van, en geplande werkzaamheden aan, alle WAN-verbindingen van Albeda. Daarbij wordt per onbeschikbaarheid ten minste aangegeven: • De betrokken (delen van de) WAN-verbinding(en). • De oorzaak van de onbeschikbaarheid. • Het begintijdstip. • Het tijdstip van formele herstelmelding. • De storing of het geplande onderhoud. • Komende geplande onderhoudswerkzaamheden.
2.10.5	Albeda draagt zorg voor een bundeling en structurering van de vraag per Locatie. Het verstrekken van opdrachten aan de Inschrijver zal gestructureerd plaatsvinden. Afspraken over de wijze waarop (processen, procedures) worden door de Inschrijver, in overleg met de projectmanager van Albeda, vastgelegd in een DAP (Dossier Afspraken en Procedures).
2.10.6	De Inschrijver dient na gunning een op dit Programma van Eisen afgestemd Service Level Agreement (SLA) en Operational Level Agreement (OLA) in.
2.10.7	De Inschrijver past samen met de projectorganisatie van Albeda de ingediende concept SLA en concept OLA met betrekking tot de gevraagde en te leveren WAN-infrastructuur en aanverwante diensten aan tot een definitieve versie.
2.10.8	De looptijd van de aan te bieden concept SLA/concept Overeenkomst ten behoeve van de WAN-infrastructuur en aanverwante diensten is gelijk aan de looptijd van de af te sluiten overeenkomst, zeven (7) jaar met de mogelijkheid om vijf (5) maal één (1) jaar te verlengen tot maximaal twaalf (12) jaren.

	financiële en facturatie voorwaarden
2.11.1	Facturatie van de geleverde WAN-infrastructuur en diensten dient maandelijks bij Albeda op 1 (één) factuur in rekening te worden gebracht waarbij de kosten per verbinding inzichtelijk zijn gemaakt.
2.11.2	Inschrijver factureert maandelijks achteraf per verbinding t.a.v. het centrale factuuradres, crediteuren@albeda.nl , van de aanbestedende dienst.
2.11.3	De factuur is opgemaakt in XML, UBL 2.0.
2.11.4	De factuur voldoet aan de minimale wettelijke voorwaarden, daarbij wordt op de factuur duidelijk opgenomen het door Albeda verstrekte contractnummer en het nummer van de nadere overeenkomst.
2.11.5	Indien gedurende de looptijd van de raamovereenkomst twijfel ontstaat over de prijzen houdt Albeda zich het recht voor deze prijzen te (laten) controleren. Inschrijver dient hieraan zijn volledige medewerking te geven, op straffe van onmiddellijke beëindiging van de raamovereenkomst.
2.11.6	Na contractduur en bij opzegging kunnen geen additionele afsluitkosten in rekening te worden gebracht