Programma van Eisen

behorend bij de Europese Aanbesteding Mobiele telefonie volgens de openbare procedure



Opgesteld door: Stichting Lucas Onderwijs

Versie: 1.0

Datum: 17 mei 2024

Kenmerk: TN464549

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave 2
1. Inleiding 3
2. Dienstverlening 4
3. Netwerk 7
4. Abonnementen en simkaarten 8
5. Communicatie en contractmanagement 10
6. Facturatie 11
7. Implementatie 12
8. Overig 13

1. Inleiding

In dit Programma van Eisen staat omschreven waaraan de gevraagde dienstverlening van mobiele telefonie aan moet voldoen.

2. Dienstverlening

Nr.	Eis
2.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor de bedrijfsvaardige en geaccepteerde levering van de gewenste diensten. Dit betreft: • mobiele telefonie abonnementen (spraak en data) en; • Bijbehorende service en dienstverlening; • Teamscalling aanbieden. Hierbij geldt een resultaatsverplichting met betrekking tot de levering met genoemde functionaliteit, beschikbaarheid en betrouwbaarheid.
2.2	Door Opdrachtgever geautoriseerde contactpersonen dienen telefonisch en per e-mail in contact te kunnen treden met de servicedesk van de Opdrachtnemer, deze mag aanvragen, mutaties en wijzigingen plaatsen bij de servicedesk. Gebruikers kunnen enkel terecht bij de servicedesk voor gebruikersvragen.
2.3	Opdrachtnemer biedt een servicedesk met minimaal de volgende openingstijden: • Maandag t/m Vrijdag van 08:00 uur tot 18:00 uur. De medewerkers van de servicedesk staan de geautoriseerde contactpersonen in het Nederlands en te woord.
2.4	Alle gemelde incidenten en alle relevante activiteiten, gebeurtenissen en contactmomenten, die tijdens het afhandelen van incidenten plaatsvinden, worden door de Opdrachtnemer geregistreerd in een incidentregistratiesysteem. Incidenten kunnen onder andere zijn een dekkingsprobleem in een gebied, een (regionale) storing of een storing binnen het contract met Opdrachtgever. Deze opsomming is niet uitputtend. Van elk contact met de servicedesk, dat redelijkerwijs leidt tot verdere actie van de Opdrachtnemer, verstrekt Opdrachtnemer het volgende: • In het geval dat het contact via de telefoon verloopt: een transcript gevolgd door een melding van de Opdrachtnemer aan het eind daarvan; • Het referentienummer van dit contact. In het geval dat het contact via e-mail verloopt: een e-mail met het referentienummer in de onderwerpregel van die e-mail aan de afzender. Zowel het transcript als de e-mail communicatie zijn door Opdrachtgever in het online portaal op te zoeken en in te zien aan de hand van het referentienummer. De volgende informatie dient minimaal te worden geregistreerd: • Het referentienummer van de Opdrachtnemer; • het referentienummer van Opdrachtgever en locatie (indien opgegeven); • de Dienst waarop het Incident betrekking heeft; • de prioriteit (hoog, midden, laag); • een omschrijving van het Incident; • de status van het Incident; • de oplossing van het Incident (indien afgesloten); • de contactgegevens van de melder en de medewerker(s) van Opdrachtnemer die betrokken zijn bij het Incident; • de contacttijden;

	• datum/tijdstip signaleren of aanmelding Aanbestedende dienst en acceptatie (door Opdrachtnemer); • datum/tijdstip oplossing (door Opdrachtnemer) en acceptatie (door Aanbestedende dienst). Opdrachtnemer dient in staat te zijn bij gemelde incidenten binnen de gestelde oplostijden het gemelde incident te verhelpen. Opdrachtnemer wordt geacht binnen 30 minuten (reactietijd) aan te vangen met herstel.
2.5	Een incident is pas afgesloten als de oplossing door Opdrachtgever is geaccepteerd. Het is aan Opdrachtgever om deze ook als zodanig, al dan niet na het uitvoeren van een test, te accepteren. Opdrachtgever moet binnen 2 werkdagen na afmelding door de Opdrachtnemer aangeven of hij de afmelding accepteert. Indien Opdrachtgever niet reageert binnen deze termijn, wordt het Incident als afgesloten beschouwd.
2.6	Zodra het incident verholpen is en de status is veranderd (structureel of met een tijdelijke oplossing), dient de Opdrachtnemer Opdrachtgever direct te informeren.
2.7	Het beheerplatform is toegankelijk voor meerdere (maximaal 4), simultaan werkende beheerders. De geautoriseerde toegang beheerplatform vindt minimaal plaats door middel van een gebruikersnaam en wachtwoord en MFA mogelijkheden.
2.8	Opdrachtnemer stelt een beheerplatform ter beschikking aan de Opdrachtgever. • Het beheerplatform is webbased; • Het beheerplatform dient 24/7 beschikbaar te zijn. De communicatie met het web-based beheerplatform is versleuteld. Het beheerplatform dient minimaal de volgende functionaliteiten te bieden: • Overzetten van een abonnement, met nummerbehoud, naar een nieuwe SIM-kaart; • Toekennen van een telefoonnummer en activatie van een abonnement naar een nieuwe SIM-kaart; • in- en uitschakelen van voicemailbox, zowel voor individuele gebruikers als voor een groep van gebruikers;; • Muteren van blokkeringen; • Opvragen van puk-codes; • Het invoeren van namen (voor- en achternaam) bij mobiele nummers; • Inzicht in alle gespecificeerde gesprekskosten per verkeersklasse per nummer; • Inzicht in dataverbruik per 06-nummer; • Inzicht in alle SMS-verbruik per 06-nummer; • Signaleren van extreem en/of bovengemiddeld verbruik (bellen, SMS en data) en trendsignalering; • Variabel instellen van een maandlimiet per individuele gebruiker of groepgebruikers in dataverbruik (binnen en buiten EU) en gesprekskosten; • Instellen van een signalering richting individuele gebruiker (bij voorkeur per mail) bij het overschrijden van de variabel in te stellen bel en/of datalimiet; • de mogelijkheid bieden om per 06-nummer, Internationaal en 0900-nummers voor bellen tijdelijk of permanent te kunnen beperken. • Het annuleren en instellen van door de gebruiker ingestelde doorschakelingen en functies door functioneel beheer. • Gebruikers wachtwoorden of PIN-codes moeten door functioneel beheer via de beheer Portal kunnen worden gewijzigd.
2.9	Het beheerplatform dient via een API (Application Programming Interface) te kunnen communiceren met systemen van Opdrachtgever op basis van API-standaarden.

2.10	Opdrachtnemer geeft instructie aan maximaal 4 beheerders van Opdrachtgever. Na deze instructie dienen de beheerders instaat te zijn om alle dagelijkse gebruikersvragen voor mobiele telefonie te kunnen beantwoorden, het functioneel beheer zelf uit te voeren en gebruikersinstructies te geven.
2.11	Voor de eindgebruikers is een webbased self service tool beschikbaar (app) die minimaal de volgende functionaliteiten biedt: • Inzicht in actuele per verkeersklasse gespecificeerde eigen gesprekskosten. Het inzichtelijk maken van de buitenlandse kosten door het gebruik van mobiele apparatuur zijn hierin belangrijk; • Inzicht in actuele eigen SMS-verbruik; • Inzicht in actuele eigen data-verbruik.
2.12	Binnen een week na verzending van een factuur stelt Opdrachtnemer op het beheerplatform aanvullende specifieke informatie beschikbaar, zoals bedoeld in eis [opvolgende eis], die door Opdrachtgever bekeken en gedownload kan worden in de vorm van zowel gangbare spreadsheetformaten (zoals .csv) als in de vorm van PDF.
2.13	De aanvullende specifieke informatie op het beheerplatform per factuur moet per aansluiting tenminste de volgende gegevens bevatten: • Naam van de Gebruiker; • Kostenplaats en naam van organisatie-eenheid (organisatie-eenheden van opdrachtgever moeten door Opdrachtnemer geregistreerd kunnen worden in het systeem); • Verbruikskosten uitgesplitst in: bellen naar vaste nummers, bellen naar mobiele nummers (off net), SMS-berichten, MMS-berichten, gebeld worden in het buitenland, bellen in het buitenland, commerciële mobiele diensten van derden, dataverkeer binnen Europa, dataverkeer buiten Europa, Berichten verzenden in het buitenland, Berichten ontvangen in het buitenland. Met daarbij telkens het aantal gespreksminuten, aantal gesprekken en toegepast tarief, en resulterend bedrag.
2.14	Het dient op het beheerplatform mogelijk te zijn om rapportages te genereren en exporteren (.PDF en.CSV) op gebruikersniveau en kostenplaatsniveau.
2.15	Logging van mutaties met als doel dat Opdrachtgever na kan gaan welke gebruiker wijzigingen heeft doorgevoerd, een 06 nummer op een andere naam heeft gezet of een abo heeft stop gezet.
2.16	Opdrachtgever kan zelf aangeven welke telefoonnummers opgenomen worden in openbare papieren en elektronische telefoongidsen.
2.17	Leverancier draagt zorg voor een adequate beveiliging van alle binnen de geboden oplossing toegepaste componenten, systemen en verbindingen. De toegepaste beveiligingsvoorzieningen worden periodiek getest en waar nodig aangepast. Afnemer ontvangt hiervan een rapportage.
2.18	De beschikbaarheid (excl. geplande downtime) van de aangeboden oplossing en de hierover geleverde functionaliteit dient ten minste 99,9% te zijn, gemeten over een aaneengesloten periode (24x365) van 12 maanden (lopend gemiddelde).
2.19	Opdrachtnemer dient Aanbestedende dienst maandelijks te rapporteren over het serviceniveau zoals overeengekomen in het SLA.

3. Netwerk

Nr.	Eis
3.1	Opdrachtnemer dient mobiele telefonie- en datacommunicatiediensten primair op basis van 5G-technologie te leveren. Bij wijze van uitzondering mag tijdelijk en incidenteel worden teruggeschakeld naar oudere technologieën.
3.2	Er worden door de Opdrachtnemer geen beperkingen opgelegd aan het soort mobiele toestellen waarmee verbindingen met het mobiele netwerk van de Opdrachtnemer worden opgezet.
3.3	Alle abonnementen voorzien in toegang tot de 4G, 5G en opvolgende netwerkgeneraties van de Opdrachtnemer. Het netwerk van de Opdrachtnemer moet over minimaal 99,0 % van het grondgebied van Nederland een goede dekking bieden (minimaal 4G). Binnen bebouwde gebieden en over het hoofdwegennet, provinciale wegen en op het spoorwegennet binnen Nederland moet dit minimaal 99,8 % bedragen.
3.4	Telefonie en SMS-verkeer is wereldwijd voor alle abonnementen actief.
3.5	Opdrachtnemer draagt zorg voor onbelemmerde toegang tot zijn spraakdiensten via het 4G/5G-netwerk (VoLTE uit).
3.6	Opdrachtnemer draagt zorg voor onbelemmerde toegang in Europa tot het internet via 4G of 5G netwerk gedurende de looptijd van de overeenkomst.
3.7	Opdrachtnemer biedt VoWiFi conform 3GPP standaard aan om de beschikbaarheid van spraak te vergroten binnen gebouwen (zoals woonhuizen, collegefaciliteiten) waar het signaal van het mobiele netwerk van Opdrachtnemer ontoereikend is. Toestellen die VoWiFi ondersteunen en verbonden zijn met een wifi5 of wifi6 netwerk dat is ingemeten op >= -65 dBm kunnen gebruik maken van de VoWiFi dienstverlening.
3.8	Indien de dekking van een specifieke locatie ontoereikend is, stelt Opdrachtgever opdrachtnemer in de gelegenheid om de dekking ter plaatse te verbeteren binnen een redelijke termijn.

4. Abonnementen en simkaarten

Nr.	Eis
4.1	Opdrachtnemer de specificaties van de diensten conform de branchestandaard, tenzij nader gespecificeerd. Opdrachtgever verwacht hierbij uiteraard bellen en gebeld kunnen worden, voicemail, gelijktijdig meerdere gesprekken kunnen voeren (conference call), wisselgesprek, nummerweergave en -blokkering (CLIP, CLIR en CLID) alsmede gebruik van internet- en dataverbindingen.
4.2	Voor alle eindgebruikers dient een persoonlijke voicemailbox ingericht te kunnen worden. Deze inschakeling dient naar keuze van eindgebruiker geactiveerd en gedeactiveerd te kunnen worden.
4.3	Na het beluisteren van het voicemailbericht moet met behulp van een korte code het telefoonnummer waar vanaf het bericht is ingesproken (CLIP) direct teruggebeld kunnen worden, tenzij de beller zijn numerweergave heeft uitgezet
4.4	Een beluisterd voicemailbericht dient nog minimaal 24 uur bewaard te blijven. Niet beluisterde berichten dienen minimaal 72 uur bewaard te worden.
4.5	De gebruiker dient voicemailberichten te kunnen beluisteren van het betreffende mobiele toestel en, na het intoetsten van een persoonlijke code, vanaf ieder willekeurig ander toestel. Per bericht dient tevens tijd en datum van het bericht te worden meegegeven.
4.6	De mobiele aansluitingen van Aanbestedende dienst moeten gebruik kunnen maken van alle openbare mobiele telecommunicatienetwerken van partijen waar Opdrachtnemer roamingovereenkomsten mee heeft afgesloten.
4.7	Het gebruik van mobiel dataverkeer buiten de EU dient door Lucas Onderwijs te worden bevestigd. Provider mag niet automatisch een databundel activeren op basis van roaming buiten de EU.
4.8	Opdrachtnemer zal tenminste 500 simkaarten beschikbaar stellen.
4.9	Opdrachtgever wenst gedurende contract op ieder moment te beschikken over beschikken over een voorraad SIM-kaarten van minimaal, 10 SIM-kaarten op locatie van het Bureau (Den Haag). De abonnementskosten voor een SIM-kaart gaat pas lopen, nadat de Opdrachtgever deze kaarten geactiveerd heeft.
4.10	Alle abonnementen worden onder dezelfde condities(data- gesprekskosten) afgesloten. Alle abonnementen hebben een gelijke einddatum, die gelijk is aan de einddatum van de Overeenkomst. Dit geldt tevens voor abonnementen die extra gedurende de Overeenkomst worden afgesloten.
4.11	Opdrachtgever heeft het recht om extra individuele abonnementen af te sluiten onder dezelfde condities. Alle individuele abonnementen kunnen tussentijds worden opgezegd met een opzegtermijn van 1 maand.
4.12	Opdrachtnemer kan gevraagd worden voor één mobiel nummer een tweede Simkaart beschikbaar te stellen.
4.13	Opdrachtnemer is in staat alle gangbare type SIM-kaarten te leveren en te ondersteunen voor de geboden oplossing. Naast de standaard SIM, MicroSIM en NanoSIM wordt het kunnen leveren van e-SIM. Wijzigingen in de toekomst worden door Opdrachtnemer kosteloos geïmplementeerd.

4.14	Opdrachtnemer kan gevraagd worden om, in geval van een e-SIM, meerdere telefoonnummers beschikbaar te stellen.
4.15	Opdrachtnemer levert een collectieve bedrijfsbundel voor data. De bundel voor data is te voorzien in een minimum van 5 GB gemiddeld per gebruiker per maand bij aanvang.
4.16	Opdrachtnemer levert abonnementen met onbeperkt bellen en sms binnen de EU.
4.17	Alle tarieven die provider aanbiedt mogen afwijken, maar enkel in het voordeel van Opdrachtgever. Tevens mogen de voorwaarden niet in het nadeel van Opdrachtgever afwijken van de voorwaarden die provider hanteert op hun website. Denk hierbij aan bellen en gebeld worden buiten de EU, bellen naar 0900 nummers, dataverkeer buiten de EU of speciale (betaalde) SMS-diensten. Opdrachtnemer en te contracteren provider dienen hiervoor een actueel overzicht aan te leveren aan Lucas Onderwijs.
4.18	Dataverkeer binnen de EU is voor alle abonnementen actief. Dataverkeer buiten de EU dient geblokkeerd te zijn en kan alleen via de webportal en op initiatief van beheerder en/of opdrachtgever worden geactiveerd.
4.19	Indien gebruik wordt gemaakt van de mobiele diensten buiten Europa gelden de standaardtarieven van Opdrachtnemer voor de zakelijke Dienstverlening. Deze tarieven worden vastgesteld en opgenomen in de Overeenkomst.
4.20	Het tetheren van de dataverbinding van een smartphone of tablet met een ander apparaat is zowel technisch als contractueel toegestaan binnen de standaard geboden dienstverlening.
4.21	De abonnementen waar dataverkeer onderdeel van is bieden standaard onbeperkte en ongefilterde toegang tot het internet.
4.22	Internetsnelheid mag niet beperkt worden. De abonnementen hebben de hoogst mogelijke snelheid voor zowel down- als upload, zoals die door het mobiele netwerk wordt ondersteund. Opdrachtnemer heeft een signalerende functie indien meer dan twee maanden de bundel wordt overschreden.
4.23	Het dient mogelijk te zijn om tijdens een gesprek een inkomende tweede te beantwoorden, door het eerste gesprek “on-hold” te zetten. Vervolgens moet pendelen (schakelen tussen beide gesprekken) mogelijk zijn.
4.24	Opdrachtnemer biedt nummerportabliteit met nummerbehoud bij verandering van provider. Opdrachtnemer dient de volledige implementatie met nummerportering bij aanbestedende dienst te verzorgen.
4.25	Medewerkers die gedurende de looptijd van de Overeenkomst uit dienst gaan van Aanbestedende dienst, kunnen hun nummer meenemen zonder dat zij gehouden worden aan de contractvoorwaarden zoals afgesloten tussen Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer.
4.26	Opdrachtnemer biedt bij wijziging van leverancier na afloop van het Overeenkomst nummerportabiliteit aan. Opdrachtgever moet bij overgang naar een nieuwe leverancier zijn huidige nummers kunnen behouden.
4.27	Aan portering van nummers die op verzoek van Opdrachtgever door Opdrachtnemer dienen te worden uitgevoerd, zullen geen aanvullende kosten worden doorbelast.
4.28	De mobiele aansluitingen van Aanbestedende dienst moeten gebruik kunnen maken van alle openbare mobiele telecommunicatienetwerken van partijen waar Opdrachtnemer roamingovereenkomsten mee heeft afgesloten.
4.29	Het gebruik van mobiel dataverkeer buiten de EU dient door Lucas Onderwijs te worden bevestigd. Provider mag niet automatisch een databundel activeren op basis van roaming buiten de EU.

5. Communicatie en contractmanagement

Nr.	Eis
5.1	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat één contactpersoon wordt aangesteld voor de gehele duur van het Overeenkomst.
5.2	Tussen Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer vindt één keer per halfjaar een strategisch overleg plaats. Dit overleg spitst zich toe op de Overeenkomst, waarbij onder meer gesproken kan worden over: • aanpassingen en/of wijzigingen van de Overeenkomst; • wijziging van de Prestatie; • marktconformiteit; • uitgevoerde en uit te voeren audits; • uitgevoerde en uit te voeren audits; • escalaties; • performance van de Dienst in het algemeen; • financiën; • rapportages; • service levels. Als daar aanleiding toe is kan op verzoek van Opdrachtgever of Opdrachtnemer de frequentie van dit overleg worden verhoogd
5.3	Indien er behoefte is bij Opdrachtgever of Opdrachtnemer vindt er maandelijks een probleemoverleg en/of wijzigingsoverleg plaats. Hierin komen de door Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer gesignaleerde problemen en wijzigingen aan de orde, evenals de planning voor oplossing en implementatie. Dit wordt opgenomen in de DAP.
5.4	De feitelijke inrichting van de overlegvormen en de te maken werkafspraken komen tot stand in samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en worden vastgelegd in een DAP. Het DAP dient binnen drie maanden na inwerkingtreding van de Overeenkomst vastgesteld zijn.
5.5	Met betrekking tot uitvoering van escalaties zullen de vertegenwoordigers bij het toepasselijkeniveau zorgdragen voor het volgen van het in de DAP vastgestelde proces en responsetijd voor onderling contact binnen 2 uur (kantooruren).
5.6	De Partijen zijn verplicht om de vertegenwoordigers voor het toepasselijke escalatieniveau binnen één Werkdag na escalatie ter beschikking te stellen. De escalatieniveaus worden opgenomen in de DAP.
5.7	Opdrachtnemer zal maandelijkse rapportages aanleveren met betrekking tot Event Management, Incident Management, Request Fulfilment, Problem Management en Access Management. Dit heeft betrekking op de alle door Opdrachtnemer te leveren producten (sim-kaarten) en diensten met een duidelijke specificatie van leveringen. Aangemelde incidenten worden beschreven (minor & major) inclusief oplostijden conform het Service Level Agreement. Voor leveringen, reparaties en vervangingen worden tevens de levertijden, eveneens conform het SLA, verder gespecificeerd.
5.8	Alle informatie-uitwisseling met de Opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, vindt plaats in de Nederlandse taal, tenzij Opdrachtgever toestemming verleent om informatie-uitwisseling in een andere taal te laten plaatsvinden.
5.9	Opdrachtnemer geeft op verzoek van Opdrachtgever advies over andere onderwerpen dan die behoren tot de overeengekomen Diensten..

6. Facturatie

Nr.	Eis
6.1	Opdrachtnemer dient elektronische facturering aan te bieden.
6.2	Opdrachtgever mag een factuur te allen tijde door een tot Opdrachtgever behorende accountantsdienst of een registeraccount op juistheid laten onderzoeken. Opdrachtnemer zal aan het onderzoek alle verlangde medewerking verlenen.

7. Implementatie

Nr.	Eis
7.1	De Opdrachtnemer moet alle voor een bedrijfsvaardige oplevering noodzakelijke installatie- en configuratiewerkzaamheden opnemen in de inschrijving, evenals alle daarmee samenhangende kosten, inclusief overdracht aan een opvolgende leverancier na afloop van de overeenkomst.
7.2	Opdrachtnemer levert digitaal schriftelijk bij implementatie gebruikersinstructies voor het installeren van de simkaart, zowel een fysieke sim als een e-sim.
7.3	Opdrachtgever levert een lijst aan met 90% van de gebruikers (naam, adres (schoollocaties) en telefoonnummer). Opdrachtnemer baseert de uitrol strategie op deze gegevens.

8. Overig

Nr.	Eis
8.1	De Opdrachtnemer moet alle voor een bedrijfsvaardige oplevering noodzakelijke installatie- en configuratiewerkzaamheden opnemen in de inschrijving, evenals alle daarmee samenhangende kosten, inclusief overdracht aan een opvolgende leverancier na afloop van de overeenkomst.
8.2	Opdrachtnemer garandeert dat de door hem te leveren mobiele telefonie Dienstverlening voldoet aan de relevante wet- en regelgeving, waaronder begrepen, maar niet uitsluitend, de Telecommunicatiewet.
8.3	Opdrachtnemer stelt op geen enkele wijze telefoonnummers of andere gerelateerde (bijv. verkeersgegevens) informatie van Opdrachtgever ter beschikking aan derden.
8.4	Geheimhouding: de Opdrachtnemer waarborgt dat alleen de bij het project betrokken medewerkers toegang en inzage hebben in informatie en gegevens van Opdrachtgever. Dit wordt geformaliseerd door een geheimhoudingsverklaring met de medewerker. Informatie en gegevens van Aanbestedende dienst worden niet aan derden verstrekt voordat er toestemming is gegeven door Opdrachtgever.
8.5	Opdrachtnemer legt alle in dit document genoemde servicelevels vast in een Service Level agreement. Opdrachtnemer levert na gunning een concept Service Level Agreement ter goedkeuring en acceptatie door Opdrachtgever aan.