

Connectiviteitsdiensten Rijk 2023

*CDR2023|Mobiele Connectiviteit & Indoordekking
(MCI)*

Bijlage 02 **Specificatie van de Prestatie**

Versie: 1.1 (NvI)

Inhoudsopgave

1	INLEIDING.....	5
1.1	EISEN, WENSEN EN VRAGEN	5
1.2	LEESWIJZER	6
1.3	VERWERKING MARKTCONSULTATIE.....	7
2	DOELSTELLINGEN EN RANDVOORWAARDEN	8
2.1	DOELSTELLINGEN.....	8
2.1.1	Ontzorgen Deelnemers.....	8
2.1.2	Duurzaamheid.....	8
2.1.3	Digitale weerbaarheid	9
2.2	RANDVOORWAARDEN.....	9
2.2.1	Wetgeving.....	9
2.2.2	Kaders (Rijks)overheid	9
3	GEWENSTE DIENSTVERLENING	11
3.1	SCOPE VAN DE DIENSTVERLENING	11
3.1.1	Service model.....	12
3.1.2	Basisdiensten	12
3.1.3	Additionele diensten	13
3.1.4	Speciale diensten en/of Innovatie	14
3.1.5	Verantwoordelijkheidsdomein	14
3.2	BUITEN SCOPE	16
4	GOVERNANCE	17
4.1	ACTOREN EN ROLLEN	17
4.2	CENTRAAL EN DECENTRAAL CONTRACTMANAGEMENT	18
4.3	COMMUNICATIE EN OVERLEG	19
4.4	PRESTATIEMETING	21
4.4.1	KPI's.....	21
4.4.2	SLA's.....	21
4.4.3	Beheerprofielen	22
4.5	SERVICEHERSTELMAATREGELEN	23
4.5.1	Sancties & Service credit regime	23
4.5.2	Escalatieproces	25
4.5.3	Verbeterplannen.....	27
4.5.4	Step-in rights	27
4.6	SERVICE INNOVATIEPROCES	28
4.6.1	Innovatiefunnel	28
4.6.2	Roadmap.....	30
4.7	KWALITEITSMANAGEMENT.....	30
4.7.1	Projectmanagementplan	31
4.7.2	Het toepassen van kwaliteitsmanagement.....	31

4.7.3	Risicomanagement.....	32
4.8	GUNNINGSPROCES NADERE OFFERTEAANVRAAG.....	32
5	DUURZAAMHEID	33
5.1	INLEIDING	33
5.2	ALGEMEEN	33
5.2.1	EcoVadis.....	33
5.2.2	Milieumanagementsysteem.....	34
5.2.3	Sancties en service credits.....	34
5.3	KLIMAAT	34
5.3.1	Energieverbruik.....	34
5.3.2	Transport.....	34
5.3.3	Science Based Targets (SBT).....	35
5.4	CIRCULARITEIT.....	35
5.4.1	eSIM en/of ecoSIM.....	35
5.4.2	Levenscyclusanalyses.....	36
5.4.3	Critical raw materials	36
5.4.4	Grondstoffenmanagement en afval.....	37
5.5	WELZIJN, GEZONDHEID, DIVERSITEIT EN INCLUSIE.....	37
5.6	KETENVERANTWOORDELIJKHEID	38
5.6.1	OECD due diligence framework	38
5.6.2	Ketenverantwoordelijkheid voor Indoordekking installaties	41
5.7	ARBEIDSPARTICIPATIE (SROI).....	42
5.7.1	Visie social return van de Rijksoverheid.....	42
5.7.2	Social Return	43
6	MOBIELE CONNECTIVITEIT (SPRAAK EN DATA)	45
6.1	ABONNEMENTEN.....	45
6.1.1	All-in abonnementen	45
6.1.2	Spelregels all-in abonnementen.....	46
6.1.3	Maatregelen extreem hoog verbruik.....	47
6.1.4	Inkomende en uitgaande gesprekken.....	48
6.1.5	Voicemail / SMS	49
6.1.6	eSIM en ecoSIM	49
6.2	DEKKING EN BESCHIKBAARHEID IN NEDERLAND	50
6.3	PRIVATE APN	51
6.4	ADDITIONELE DIENSTEN	52
6.4.1	Grotere dekking en hogere beschikbaarheid.....	52
6.4.2	Online Service Management API (OSM-API).....	53
6.4.3	Duo-SIM	54
6.4.4	Preferente toegang.....	54
6.4.5	Adviesdiensten.....	54
6.5	NETWERKPERFORMANCE PARAMETERS MOBIELE CONNECTIVITEIT.....	54
6.5.1	SLA waarden.....	55
6.5.2	Definities.....	56
6.5.3	Metingen	58
6.6	NETWERKPERFORMANCE PARAMETERS APN KOPPELINGEN.....	59
6.6.1	Definities.....	59
6.6.2	SLA waarden.....	60
6.6.3	Metingen	61
6.7	INDOORDEKKINGSINSTALLATIES	62
6.7.1	In beheer nemen van bestaande Indoordekkingsinstallatie	62
6.7.2	Inkoppelen op Indoordekkingsinstallatie van een 3 ^e partij	63
6.7.3	Gebruik van wifi-calling in combinatie met eigen wifi-installatie.....	63
6.7.4	Realiseren en beheren van een nieuwe Indoordekkingsinstallatie	63
7	OPERATIONEEL BEHEER	66
7.1	KLANTINGANG.....	66
7.1.1	Geautoriseerde personen.....	66
7.1.2	Klantcontact opties.....	66
7.1.3	Proceskoppelingen.....	67
7.2	BESTELLEN, LEVEREN, ACCEPTEREN & FACTUREREN (BLAF)	67
7.2.1	Bestellen Basis en Additionele diensten.....	68

7.2.2	<i>Bestellen Speciale diensten</i>	68
7.2.3	<i>Leveren</i>	68
7.2.4	<i>Accepteren</i>	70
7.2.5	<i>Factureren</i>	72
7.3	PROACTIEF INCIDENTBEHEER	72
7.3.1	<i>Beheerprofielen</i>	73
7.3.2	<i>Proactief incidentbeheer (Aanmelden Incident/Wijziging)</i>	76
7.3.3	<i>Classificeren van Incidenten</i>	77
7.3.4	<i>Afhandelen Incident</i>	78
7.3.5	<i>Afsluiten van een Incident</i>	79
7.4	PROBLEEMBEHEER	80
7.5	NETWERKBEVEILIGING	80
7.6	OSM-PORTAAL	81
7.6.1	<i>Algemeen</i>	81
7.6.2	<i>Inrichting, toegang en autorisaties</i>	82
7.6.3	<i>Functionaliteit Beheerders</i>	83
7.7	STANDAARDRAPPORTAGES	85
7.8	WERKZAAMHEDEN VASTE DATAVERBINDINGEN	87
7.9	PERSONEEL	88
8	MIGRATIE EN EXIT	89
8.1	MIGRATIE	89
8.1.1	<i>Doelstellingen en randvoorwaarden</i>	89
8.1.2	<i>Projectmanagement</i>	90
8.1.3	<i>Masterplan Migratie</i>	91
8.1.4	<i>Migratieplan per Deelnemer</i>	92
8.2	EXIT PLAN	93

1 Inleiding

In deze Specificatie van de Prestatie van de aanbesteding CDR2023|MCI wordt een beschrijving gegeven van de Dienstverlening voor Mobiele connectiviteit en Indoorinstallaties die door de Categorie namens de Deelnemers wordt aanbesteed. Tijdens de Marktconsultatie is een eerdere versie van deze Specificatie met marktpartijen gedeeld, in deze versie is de feedback vanuit Markt en Deelnemers verwerkt.

1.1 Eisen, wensen en vragen

In deze Specificatie van de Prestatie zijn diverse “Eisen”, “Wensen” en “Vragen” opgenomen. De Eisen zijn individueel herkenbaar aan een codering met de hoofdletter E in combinatie met een oplopend volgnummer, zoals [T-E 1]. De eisen zien er in dit document als volgt uit:

[T-E 1] <tekst van de eis>.

- a) <tekst sub 1>;
- b) <tekst sub 2>;
- c) <tekst sub 3>.

De wensen zijn individueel herkenbaar aan een codering met de hoofdletter W in combinatie met een oplopend volgnummer zoals [T-W 1]). Wensen zijn tevens schuingedrukt en aan de afwijkende kleur herkenbaar en zien er in dit document als volgt uit:

[T-W 1] <tekst van de wens>.

Voor enkele wensen zal Inschrijver, als onderdeel van de Inschrijving, een document moeten aanleveren. Voor andere wensen volstaat het invullen van de Conformiteitenlijst. Dit is in paragraaf 6.4.1 van Beschrijvend Document in detail beschreven. Wanneer een document aangeleverd moet worden staat in de wens een instructie, zoals hieronder.

De beschrijving van de voorgestelde oplossing omvat maximaal <aantal> pagina's A4 (lettertype Verdana/grootte 9, of een ander lettertype van vergelijkbare grootte) en is een integraal en op zichzelf staand document dat gelezen en beoordeeld kan worden zonder verwijzingen naar bijlagen.

In deze Specificatie zijn ook enkele “Vragen” opgenomen. De Vragen zijn individueel herkenbaar aan een codering met de hoofdletter V in combinatie met een oplopend volgnummer zoals [T-V 1]. Vragen zijn onderdeel van de Inschrijving, maar worden niet beoordeeld en bevatten geen instructie. De Vragen zijn onderstreept en in een afwijkende kleur opgenomen en zien er in dit document als volgt uit:

[T-V 1] <tekst van de Vraag>.

De eerste letter in de codering geeft aan tot welke categorie de Eis, Wens, of Vraag hoort. De eerste letter kan een 'B', 'D', 'K' of 'T' zijn, voor respectievelijk beheer, duurzaamheid, KPI's en SLA's en techniek en/of functionaliteit. Voor de wensen is de Categorie tevens een verwijzing naar het subgunningscriterium, waartoe de Wens behoort.

1.2 Leeswijzer

De opbouw van dit document is als volgt:

Hoofdstuk 2 “Doelstellingen en Randvoorwaarden” beschrijft kort de belangrijkste doelstellingen voor de Categorie en Deelnemers. Tevens worden de randvoorwaarden, de kaders, waaraan Inschrijver onvoorwaardelijk dient te voldoen om de CDR2023|MCI Dienstverlening te leveren.

Hoofdstuk 3 “Gewenste Dienstverlening” beschrijft de gewenste Dienstverlening op een hoger abstractie niveau aan de hand van een scope beschrijving, een service model, verantwoordelijkheids-domeinen en een korte beschrijving van de verschillende diensten.

Hoofdstuk 4 “Governance” gaat in op de organisatie en de besturing van de contracten. De rollen van de Categorie en de Deelnemers worden beschreven evenals de gewenste communicatie en overlegvormen. Tevens worden kwaliteitsmanagement, KPI's, SLA's, serviceherstelmaatregelen en service innovatie beschreven. Als laatste wordt het gunningsproces voor de nadere offerteaanvraag.

Hoofdstuk 5 “Duurzaamheid” geeft vorm aan de inkoopstrategie 'Inkopen met Impact'. Langs de assen van klimaat, circulariteit, sociale aspecten, ketenverantwoordelijkheid en arbeidsparticipatie worden in dit hoofdstuk hieraan gerelateerde eisen en wensen beschreven.

Hoofdstuk 6 “Mobiele Connectiviteit” bevat de functioneel/technische kern van de Dienstverlening. Hier wordt in eisen, wensen en vragen, de Hoofdstuk 3 globaal beschreven Dienstverlening, in detail uitgevraagd.

Hoofdstuk 7 “Operationeel beheer” beschrijft de contactmogelijkheden voor de Deelnemers, de processen voor bestellen, leveren, accepteren en factureren. Ook worden het incidentenproces, de beheerprofielen, het OSM-portaal en de standaard rapportages beschreven.

Tot slot wordt in hoofdstuk 8 “Migratie en exit” aandacht besteed aan de initiële realisatie en Migratie. Daarnaast wordt vooruitgekeken naar de exit fase die nodig zal zijn aan het einde van de CDR2023|MCI contractperiode.

1.3 Verwerking Marktconsultatie

De Categorie heeft de markt middels een marktconsultatie vroegtijdig en intensief betrokken bij de totstandkoming van de aanbesteding CDR2023|MCI. De concept versies van bijlage 2, 5, 7 en 8 zijn als onderdeel van deze marktconsultatie gedeeld. Na aanleiding van de schriftelijke en mondelingen feedback zijn deze documenten aangepast. Hieronder de belangrijkste wijzigingen die zijn doorgevoerd:

- "Legacy" diensten en functies:
 - o De Additionele diensten vast-mobiel koppeling, forced on PBX en huntgroepen zijn komen te vervallen als Basis en/of Additionele dienst;
 - o De eisen met betrekking tot verkort kiezen, nummerreeksen en doorverbinden zijn eveneens vervallen als Basis en/of Additionele dienst;
- KPI's en SLA:
 - o Introductie van service credits op duurzaamheid. De service credits op duurzaamheid zijn gekoppeld aan de duurzaamheid-KPI's in Bijlage 8. De duurzaamheid-KPI's zijn gebaseerd op prestatie indicatoren (PI's) die ten grondslag liggen aan eisen en wensen uit Hoofdstuk 5 van deze bijlage.
- Beheerprofielen:
 - o Het Non-stop Beheerprofiel is komen te vervallen voor alle diensten, behalve APN koppelingen. Voor APN koppelingen kunnen Deelnemers kiezen voor Beheerprofiel Non-stop of Hoog;
 - o Op Core en Radio Access Netwerk zijn geen beheerprofielen meer van toepassing;
 - o Voor het vaststellen van Incidenten binnen Beheerprofiel Mobiel wordt gebruik gemaakt van (1) minimaal 100 Eindgebruikers op één locatie of (2) minimaal 1000 Eindgebruikers landelijk de Dienstverlening onderbroken is. Inschrijver kan zelf invulling geven aan de een methode om deze Incidenten pro-actief en objectief vast te stellen;
 - o De eisen met betrekking tot continue metingen van de netwerkperformance zijn vervallen;
 - o Indien een Incident alle Deelnemers treft wordt de Service credit gemaximeerd op 10 Deelnemers om buitenproportionele Service credits te voorkomen;
- Abonnementen:
 - o Er is, naast Spraak-only en Spraak/data, een Data-only abonnement toegevoegd;
 - o De all-in abonnementen zijn beperkt tot NL en EU;
 - o Voor verkeer "buiten EU" is een aparte autorisatie en dit verkeer zal op basis van gebruik afgerekend worden;
 - o Inschrijver en Deelnemers maken afspraken om extreem hoog verbruik van een individuele Eindgebruiker te voorkomen, daarnaast is een wens van Deelnemers opgenomen om Rest of World verkeer af te kopen;
 - o Het historisch verkeersvolume is gedeeld met de MNO's;
 - o Marktconformiteit (bijlage 5) voor abonnementen is vereenvoudigd en verduidelijkt;
- Indoordrekkingsinstallaties
 - o De categorie heeft de uitvraag functioneler ingericht en vraagt niet langer naar specifieke technische oplossingen zoals Nano/Picocellen.

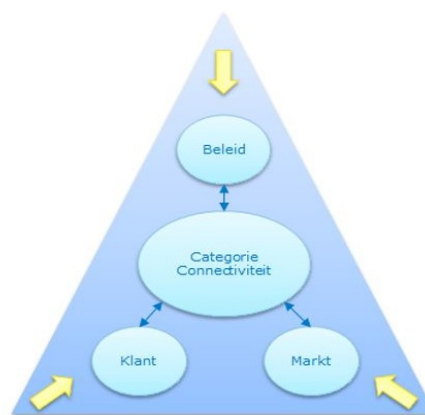
2 Doelstellingen en Randvoorwaarden

2.1 Doelstellingen

Hieronder beschrijft de Categorie de hoofddoelstellingen die de Categorie nastreeft met CDR2023. In de volgende paragrafen worden de doelstellingen nader beschreven. In hoofdstuk 3 t/m 8 worden de doelstellingen nader uitgewerkt op functioneel niveau.

2.1.1 Ontzorgen Deelnemers

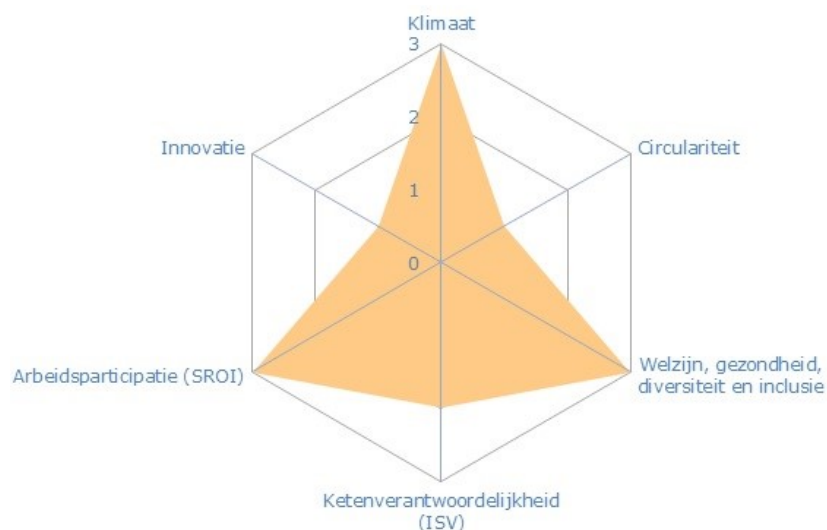
Hoofddoelstelling van de Categorie is het ontzorgen van de Deelnemers met duurzame, doelmatige en rechtmatige contracten voor adequate, robuuste en toekomstvastе connectivitediensten voor de Rijksoverheid. Kernwoorden in dit kader zijn regie, verbinding en resultaatgericht, omwille hiervan positioneert de Categorie zich centraal in de driehoek: 1) Beleid, 2) Klant en 3) Markt.



Figuur 1 'Rol van de Categorie'

2.1.2 Duurzaamheid

In 2019 heeft het kabinet de inkoopstrategie 'Inkopen met Impact' vastgesteld. In de kern wil de Rijksoverheid met haar manier van inkoop de gevolgen van klimaatverandering aanpakken, de ontwikkeling naar een circulaire (duurzame) economie versnellen en baankansen creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.



Figuur 2 'Ambitieweb Duurzaamheid'

Om invulling te geven aan deze doelen hanteert de Categorie het ambitieweb 'Duurzaamheid'; het ambitieweb bestaat uit 6 thema's en met elk thema zijn eigen ambitie(s). Deze ambities zijn doorvertaald naar specifieke eisen en wensen voor de aanbesteding CDR2023|MCI.

2.1.3 Digitale weerbaarheid

De doelstelling van de Categorie is om in overeenstemming met de Deelnemers digitaal weerbare connectiviteitsdiensten met passende securitymaatregelen voor de Rijksoverheid in te kopen. Voor cybersecurity maakt de Categorie voor de inkoop eisen gebruik van Rijksbrede eisen sets.

2.2 Randvoorwaarden

De randvoorwaarden beschrijven de kaders, waaraan Inschrijver onvoorwaardelijk dient te voldoen om de Dienstverlening binnen CDR2023|MCI te leveren.

[B-E 1] Inschrijver zal de Dienstverlening uitvoeren binnen de randvoorwaarden, zoals beschreven in paragraaf 2.2.1 tot en met 2.2.2.

2.2.1 Wetgeving

Inschrijver dient zich te houden aan de Nederlandse wetgeving en in het bijzonder aan alle wetten die specifiek relevant zijn voor de CDR2023|MCI, waaronder de AVG/GDPR, VIR-BI en de WBNI.

2.2.2 Kaders (Rijks)overheid

Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)

De BIO is sinds 1 januari 2019 van kracht en vervangt de bestaande baselines informatieveiligheid voor Rijk, gemeenten, waterschappen en provincies. Hiermee is één gezamenlijk normenkader voor informatiebeveiliging binnen de gehele overheid ontstaan, gebaseerd op de internationaal erkende en actuele ISO-normen (zie voor de meest recente versie: <https://bio-overheid.nl/>).

Forum Standaardisatie

Voor alle organisaties binnen de publieke sector geldt een 'pas toe of leg uit'-verplichting bij inkoop van ICT-systemen en -diensten met een opdrachtwaarde boven € 50.000,-. Overheidsorganisaties zijn verplicht naar de relevante open standaarden te vragen van de 'pas toe of leg uit'-lijst van het Forum Standaardisatie (zie voor de volledige 'pas toe of leg uit'-lijst: <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden>). Deze gepubliceerde lijst bevat verplichte en aanbevolen standaarden.

Gedurende de duur van de Raamovereenkomst (ROK) kunnen nieuwe standaarden aan Tabel 1 worden toegevoegd. Inschrijver en de Categorie zullen in onderling overleg bepalen welke van de nieuwe toegevoegde standaarden relevant zijn en hoe (snel) deze worden ingebracht in de ROK.

Tabel 1 'Verplichte Forum Standaardisatie standaarden voor CDR2023|MCI'

Standaard	Typering	Versie	Beheerorganisatie
Digitoegankelijk (EN 301 549 met WCAG 2.1)	Toegankelijkheid websites, webapplicaties en documenten	3.2.1	ETSI
DKIM	Bescherming tegen e-mailphishing	RFC 6376	IETF
DMARC	Bescherming tegen e-mailphishing	RFC 7489	IETF
DNSSEC	Domeinnaambeveiliging	RFC 4033, RFC4034, RFC4035	IETF
HTTPS en HSTS	Beveiligde websiteverbinding	1.2	IETF
IPv6 en IPv4	Adressering van ICT-systemen binnen een netwerk	4 en 6	IETF
NEN-ISO/IEC 27001	Managementsysteem voor informatiebeveiliging	NEN-ISO/IEC 27001:2013	NEN
NEN-ISO/IEC 27002	Richtlijnen en principes voor informatiebeveiliging	NEN-ISO/IEC 27002:2013	NEN
NLCIUS	Electronisch factureren	1.03	STPE
ODF	Format documentbewerking	1.3	OASIS
RPKI	Beveiligen van de routing infrastructuur		IETF
SAML	Authenticatie en autorisatie	2.0	OASIS
SPF	Bescherming tegen e-mailphishing	1	IETF
TLS	Beveiligde internetverbinding	1.3 en 1.2	IETF

Elektronische facturering bij overheidsopdrachten

De verplichting om te e-factureren komt voort uit de Europese richtlijn 2014/55/E. Deze richtlijn is omgezet in Nederlandse wetgeving die e-factureren voor alle opdrachten, bestellingen en contracten van de Rijksoverheid verplicht stelt (zie: Bijlage 14 - Electronisch bestellen & factureren voor een gedetailleerde uitleg en www.helpdesk-efactureren.nl).

3 Gewenste Dienstverlening

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de gewenste dienstverlening voor CDR2023|MCI. De globale scope van de Dienstverlening wordt beschreven aan de hand van een servicemodel en enkele diagrammen. Er wordt voor de Dienstverlening onderscheid gemaakt tussen Basis-, Additionele, Speciale diensten en Innovatie. Als laatste worden in dit hoofdstuk enkele elementen beschreven die buiten de scope van deze CDR2023 aanbesteding vallen.

3.1 Scope van de dienstverlening

De scope van de aanbesteding CDR2023|MCI wordt grotendeels bepaald door (een deel van) de scope van de aflopende raamovereenkomst IWR2017|MCD.

De raamovereenkomst CDR2023|MCI zal de opvolger worden van IWR2017|MCD raamovereenkomst met uitzondering van het M2M deel. Dit M2M deel is onderdeel van de aanbesteding CDR2023|VMDL. De scope van CDR2023|MCI betreft daarmee de mobiele connectiviteit voor spraak en data voor persoonsgebonden apparatuur zoals mobiele telefoons, smartphones, tablets en laptops. Daarnaast is realisatie en beheer van Indoordekkingsinstallaties onderdeel van de scope.

In het kort kan de scope van de Opdracht beschreven worden als:

"Het leveren van mobiele connectiviteit voor spraak en data ten behoeve van persoonsgebonden apparatuur, zoals mobiele telefoons, smartphones, tablets en laptops, en tevens het realiseren en beheren van installaties ten behoeve van indoordekking voor locaties en panden."

Gezien het aantal Deelnemers en het aantal gebruikers per Deelnemer gaat in deze aanbesteding speciaal aandacht uit naar:

- 1) de inrichting en optimalisatie van de operationele processen tussen de provider en de Deelnemers;
- 2) de inrichting en optimalisatie van de migratie van IWR2017|MCD naar CDR2023|MCI.

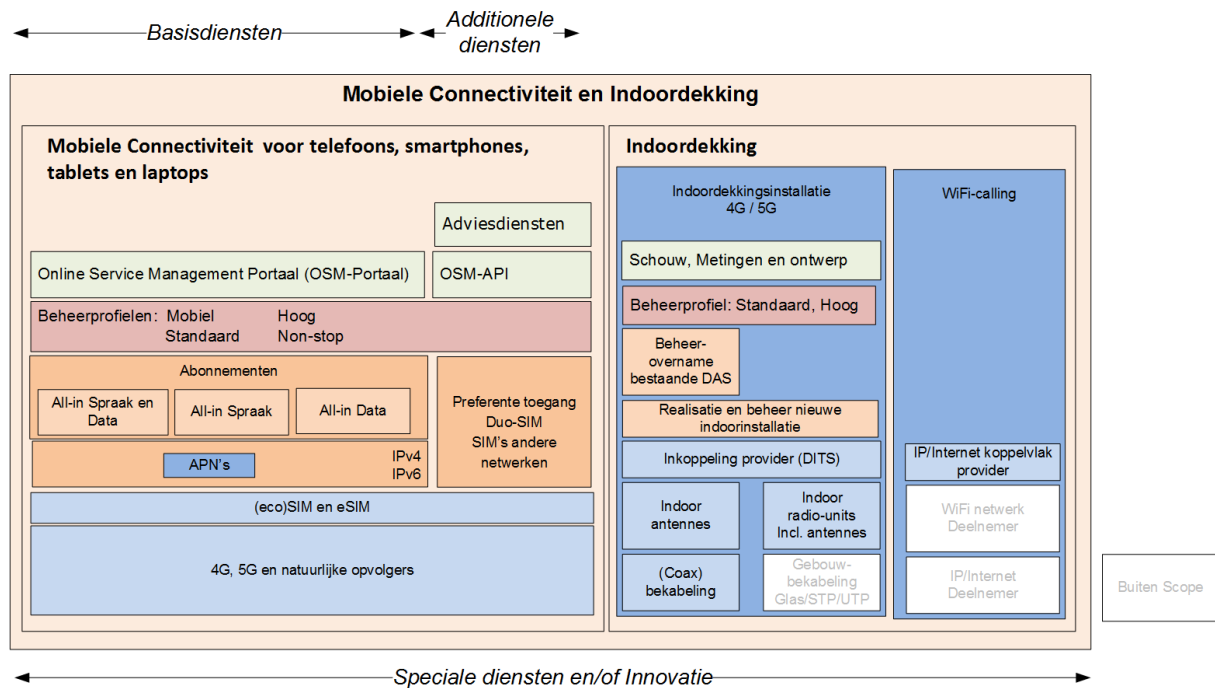
De Categorie heeft gekozen deze aanbesteding zoveel mogelijk functioneel te specificeren. Hierdoor heeft de Inschrijver de mogelijkheid en de plicht om na de ingangsdatum van de ROK nieuwe technologieën en logische opvolgers hiervan in te zetten voor de Dienstverlening om blijvend aan de behoeftes van de Deelnemers te voldoen.

In de onderstaande paragrafen wordt de scope verder ingevuld en in de hoofdstukken 4 tot en met 8 wordt de scope verder in eisen, wensen en vragen vastgelegd.

3.1.1 Servicemodel

Het servicemodel geeft een visueel overzicht van de scope van gewenste Dienstverlening. In CDR2023|MCI onderscheidt de Dienstverlening zich in Basis-, Additionele, en Speciale diensten en/of Innovatie.

Een **Basisdienst** is een dienst die door de Inschrijver geboden dient te worden en die door elke Deelnemer afgenomen zal worden. Diensten die door de Inschrijver geboden dienen te worden, maar waarvan een Deelnemer het recht heeft deze dienst al dan niet af te nemen zijn **Additionele diensten**. De tarieven voor de Basis- en Additionele diensten worden opgenomen in de Producten- en Diensten Catalogus (PDC).



Figuur 3 'Servicemodel CDR2023|MCI'

Daarnaast kan sprake zijn van **Speciale diensten en/of Innovatie**; dit zijn Diensten die (nog) niet in de PDC opgenomen zijn. Speciale diensten volgen een specifiek offerte- en besteltraject, Innovaties kunnen voortvloeien uit het service-innovatieproces met als doel in de PDC opgenomen te worden. Speciale diensten en Innovaties kunnen betrekking hebben op de eigenschappen van de diensten, maar ook op beheer, consultancy of andere werkzaamheden.

Zowel Basis-, Additionele als Speciale diensten en/of Innovatie dienen door Inschrijver in beheer te worden genomen. Hierbij heeft de Deelnemer de mogelijkheid om verschillende beheerniveaus af te nemen. Een door Inschrijver te leveren OSM-portaal ondersteunt de beheerprocessen (w.o. SIM beheer).

3.1.2 Basisdiensten

Mobiele connectiviteit is een Basisdienst onder CDR2023|MCI en betreft Mobiele Connectiviteit (spraak- en data) voor mobiele telefoons, smartphones, tablets en laptops. Deze Dienstverlening omvat de afhandeling van mobiele connectiviteit over een mobiel telecommunicatienetwerk in Nederland en mobiele connectiviteit buiten Nederland door middel van roaming.

De huidige installed base van Opdrachtgever bedraagt ca. 280.000 abonnementen verdeelt over ca. 100 Deelnemers.

Het huidige totale verkeersvolume¹ voor spraak bedraagt ca. 27.000.000 minuten per maand en ca. 5.300.000 gesprekken per maand. Dit betreft voor ca. 97% nationaal verkeer, ca. 2% verkeer binnen de EU en ca. 1% verkeer buiten de EU en naar 0800/0900 nummers. Het totale datavolume bedraagt ca. 760.000 Gbyte per maand. Ook dit verkeer is vrijwel volledig binnen NL (ca. 95%), het aandeel EU is ca. 4% en verkeer buiten de EU ca. 0,5%.

De informatie hierboven is uitsluitend bedoeld om de huidige installed base weer te geven. Aan de informatie kunnen geen rechten worden ontleend.

Gegeven bovenstaand verkeersbeeld streven Categorie en Deelnemers vanuit operationele eenvoud te komen tot één all-in abonnement waarin alle spraak en alle data is opgenomen. Hierop is één uitzondering en dat is de behoefte een klein aantal abonnementen met alleen spraak, zonder data. Dit betreft ca. 5% van de abonnementen. Voor alle all-in abonnementen zullen Categorie en Deelnemers zich aan spelregels houden die waarborgen dat Inschrijver geen grote commerciële risico's loopt (Zie paragraaf 6.1.2). Verkeer buiten de EU vereist een autorisatie, waarvoor Inschrijver een toeslag kan rekenen.

Onderdeel van de Basisdienst is een Online Service Management portaal (OSM-portaal). De Categorie streeft er naar hiervoor standaard functionaliteit van de Inschrijver te gebruiken. Het OSM-portaal moet de communicatie tussen partijen over de Dienstverlening zo efficiënt en snel mogelijk maken. Naast tijdsparing draagt het OSM-portaal ook bij aan een betere Dienstverlening en maakt een grote mate van "self care" door Deelnemers mogelijk. Het OSM-portaal is alleen bedoeld voor beheerders van de Deelnemers, toegang en functies voor Eindgebruikers is geen onderdeel van het OSM-portaal.

Private APN's zijn ook onderdeel van de Basisdiensten. Een private APN koppelt Abonnementen van een Deelnemer in een afgesloten (intern) IP netwerk. Een Deelnemer moet meer dan één private APN kunnen afnemen. Private APN's moeten kunnen worden geïntegreerd in een IP VPN dienst van de Inschrijver of middels een vaste verbinding gekoppeld worden aan het bedrijfsnetwerk op een door de Deelnemer te bepalen locatie.

3.1.3 Additionele diensten

De volgende Additionele diensten zijn onderdeel van CDR2023|MCI:

1. Grotere dekking en hogere beschikbaarheid;
2. Online Service Management API (OSM-API);
3. Duo-SIM kaart;
4. Preferente toegang;
5. Advies-, consultancy- en andere werkzaamheden.

Grotere dekking en hogere beschikbaarheid

Voor bepaalde Eindgebruikers en toepassingen van enkele Deelnemers is beschikbaarheid en voldoende dekking cruciaal. Hiervoor zijn oplossingen nodig die er in voorzien dat gebruik gemaakt kan worden van dekking en beschikbaarheid van andere mobiele telecommunicatienetwerken. Dit kunnen Nederlandse en/of in de grensgebieden buitenlandse mobiele telecommunicatienetwerken zijn.

Online Service Management API (OSM-API)

Deelnemers willen automatisering van operationele processen inpassen in hun organisatiestructuur en gebruikte systemen, zoals service management, IAM en/of HRM systemen. Het doel van de OSM-API is het koppelen van de systemen van Inschrijver en Deelnemer zodat operationele processen geautomatiseerd kunnen verlopen. Denk hierbij aan het (de-)activeren van abonnementen, het toekennen van nummers aan (e)SIM kaarten, distributie van eSIM QR codes, en het (de-)autoriseren van bepaalde functies van een abonnement.

Duo SIM kaart

In dit geval worden er twee (e)SIM kaarten geleverd die hetzelfde mobiele nummer hebben, waarvan één gelijktijdig actief kan zijn. In enkele specifieke situaties wordt dit door enkele Deelnemers gebruikt.

¹ Het totale maandelijkse volume voor spraak en data is bepaald door het gemiddelde te nemen van de volumes van de maanden juni 2022 tot en met mei 2023.

Preferente toegang

Enkele Deelnemers hebben voor bepaalde functies en toepassingen en voor een beperkt aantal aansluitingen behoefte aan preferente toegang. Dit betekent dat bij congestie in het netwerk van Inschrijver aan deze aansluitingen voorrang wordt gegeven bij het opzetten en gebruik van spraak, SMS en dataverbindingen en dat hiertoe ruimte vrijgemaakt of vrijgehouden wordt op het netwerk van de Inschrijver.

Advies-, consultancy- en andere werkzaamheden

De aan de Dienstverlening gerelateerde werkzaamheden kunnen divers zijn (zoals bijvoorbeeld het opstellen van functioneel- en technische ontwerpdocumenten, ondersteuning bij het opstellen van Migratie-, retransitie- of exit plannen en het ondersteunen bij Migraties).

Advies en consultancy kunnen betrekking hebben op bijvoorbeeld advies bij implementaties van nieuwe netwerken of diensten, advies over de innovatie van de Dienstverlening.

De additionele diensten worden in paragraaf 6.4 in meer detail beschreven.

3.1.4 Speciale diensten en/of Innovatie

Het streven van de Categorie en Deelnemers is om zoveel mogelijk gebruik te maken van standaard dienstverlening. Echter, een Deelnemer kan behoefte hebben aan een Speciale dienst. Daarnaast moet ruimte bestaan voor Innovatie, waarmee invulling kan worden gegeven aan de behoefte aan vernieuwing van diensten resp. nieuwe diensten.

Indien een Speciale dienst door meerdere Deelnemers wordt gewenst kan de betreffende Speciale dienst worden opgenomen in de PDC door het volgen van de Wijzigingsprocedure. Hetzelfde geldt voor Innovatie, waar het opnemen van een nieuwe of vernieuwde dienst in de PDC gebeurt door het volgen van de Wijzigingsprocedure.

Van Inschrijver wordt verwacht dat hij proactief aandacht besteedt aan zowel het innoveren van de Dienstverlening als het door ontwikkelen van de Speciale diensten naar standaard Dienstverlening (in zowel Basis- als Additionele diensten).

Oplossingen voor betere indoordekking en hieraan gerelateerde diensten worden als Speciale dienst uitgevraagd aangezien de dit door grote variantie in oplossingen niet eenvoudig te vatten is in een additionele dienst. Indoordekking betreft het realiseren en in beheer nemen van nieuwe installaties voor indoordekking. Daarnaast betreft het ook het in beheer nemen van reeds ca. 80 gerealiseerde en in gebruik zijnde passief DAS installaties bij Deelnemers. Ook het mogelijk maken van wifi-calling maakt onderdeel uit van de dienstverlening, waarbij in dit laatste geval de verantwoordelijkheid grotendeels bij de Deelnemer en/of Eindgebruiker zal liggen. Verder zijn ook ontwerp, meten en meetrapportages onderdeel van de dienstverlening.

Een Deelnemer is niet verplicht om een Speciale dienst/Innovatie af te nemen. Voor Indoordekking geldt dat wanneer een Deelnemer behoefte heeft aan een Indoordekkingsinstallatie dit wel verplicht ondr CDR2023|MCI afgenomen zal worden. Indoordekkingsinstallaties wordt in paragraaf 6.6 in meer detail beschreven.

3.1.5 Verantwoordelijkheidsdomein

Voor het specificeren van de eisen aan de Dienstverlening is het noodzakelijk om de verantwoordelijkheidsdomeinen, koppelvlakken en te hanteren naamgeving te definiëren.

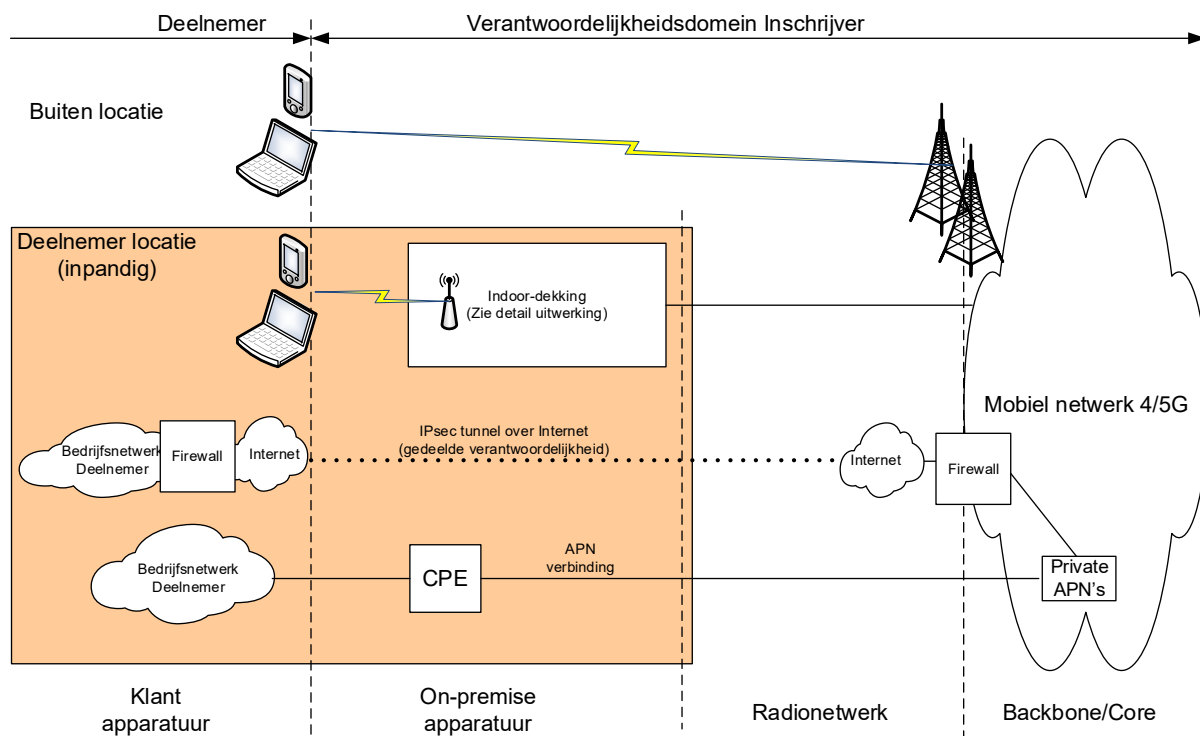
Mobiele connectiviteit

Het verantwoordelijkheidsdomein van Inschrijver voor mobiele connectiviteit omvat de backbone of core netwerk van Inschrijver en de landelijke dekking van het radionetwerk van Inschrijver.

Voor **4G/5G** is de interface tussen apparatuur van de Deelnemer en het netwerk gebaseerd op van toepassing zijnde 4G/5G standaarden. Als onderdeel van CDR2023|MCI zal Inschrijver Deelnemers **traditionele SIM's en** (bij voorkeur) **eSIM's** leveren en Deelnemers op basis hiervan toegang geven tot het netwerk.

Private APN

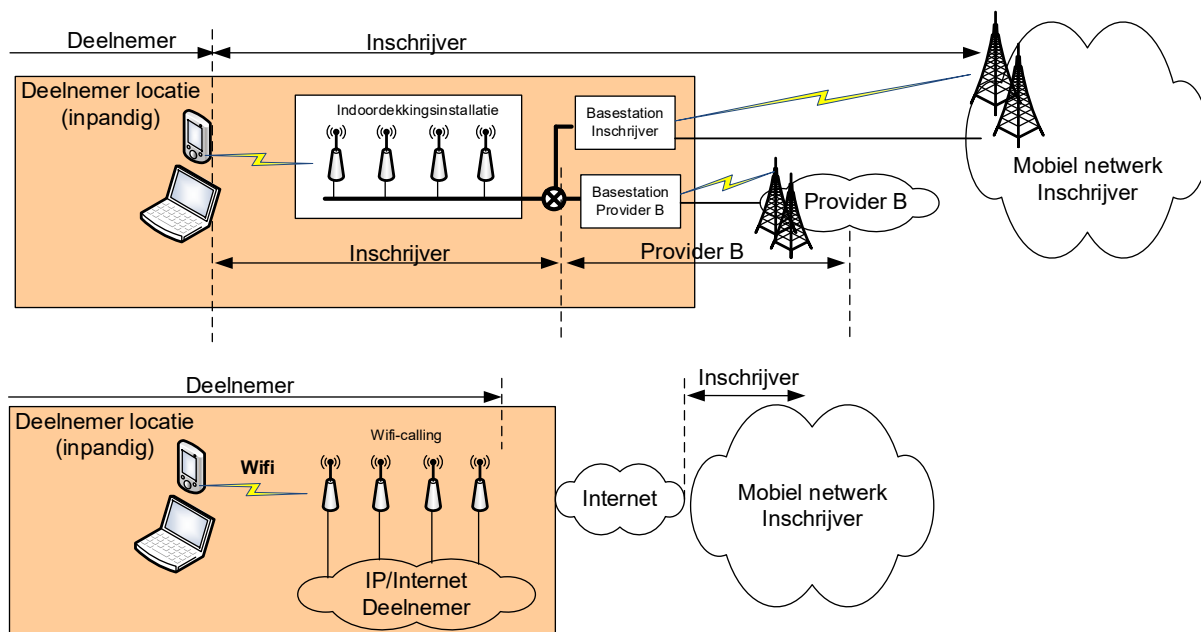
Voor het koppelen van private APN's kan gebruikt gemaakt worden van vaste verbindingen (of IPsec tunnel over internet). Het verantwoordelijkheidsdomein van Inschrijver voor deze vaste verbindingen omvat alle apparatuur en verbindingen om de locatie van de Deelnemer te koppelen. De CPE apparatuur wordt door Inschrijver op de locatie van de Deelnemer geplaatst. Het koppelvlak tussen Deelnemer en Inschrijver is de interface tussen het bedrijfsnetwerk van Deelnemer en de CPE van Inschrijver. In Figuur 4 is dit schematisch weergegeven.



Figuur 4 'Verantwoordelijkheidsdomeinen CDR2023|MCI'

Indoordekkingsinstallaties

Voor de Indoordekkingsinstallaties is Inschrijver verantwoordelijk voor de gehele installatie inclusief een inkoppelpunt voor de basestations van Inschrijver en andere providers. Daarnaast is Inschrijver verantwoordelijk voor de kwaliteit van de in pandige dekking en de koppeling met het mobiele netwerk van Inschrijver. Indien tevens een andere provider ingekoppeld wordt, dan is deze provider verantwoordelijk voor zijn basestations en de koppeling met het eigen mobiele netwerk.



Figuur 5 'Detail verantwoordelijkheidsdomein Indoordekkinginstallaties'

Wifi-calling valt, behoudens de aansluiting op het mobiele netwerk van Inschrijver, geheel in het verantwoordelijkheidsdomein van de Deelnemer. Ook de kwaliteit van de in pandige wifi-dekking is de verantwoordelijkheid van de Deelnemer.

In Figuur 5 zijn de verantwoordelijkheidsdomeinen voor de Indoordekkinginstallaties schematisch weergegeven.

3.2 Buiten scope

Buiten de scope van CDR2023|MCI vallen:

1. De scope, uitgevraagd in de andere twee CDR2023 aanbestedingen:
 - a. CDR2023|VMDL: abonnementen voor Mobiele M2M dataverbindingen;
 - b. CDR2023|VDI: hoog capacitaire dataverbindingen, internetverbindingen en anti-DDoS voorzieningen;
2. Mobiele connectiviteit, die expliciet is uitgesloten bij de aanmelding van de Deelnemers (zie: Bijlage 09 - Deelnemers);
3. Encryptiemiddelen die in BIO 13.1.2.3 zijn beschreven, zijn geen onderdeel van de CDR2023|MCI scope. Deze middelen behoren tot de verantwoordelijkheid van de Deelnemer. Encryptie volgens de gebruikelijke standaarden (3GPP, ETSI etc.) zijn vanzelfsprekend wel binnen scope.

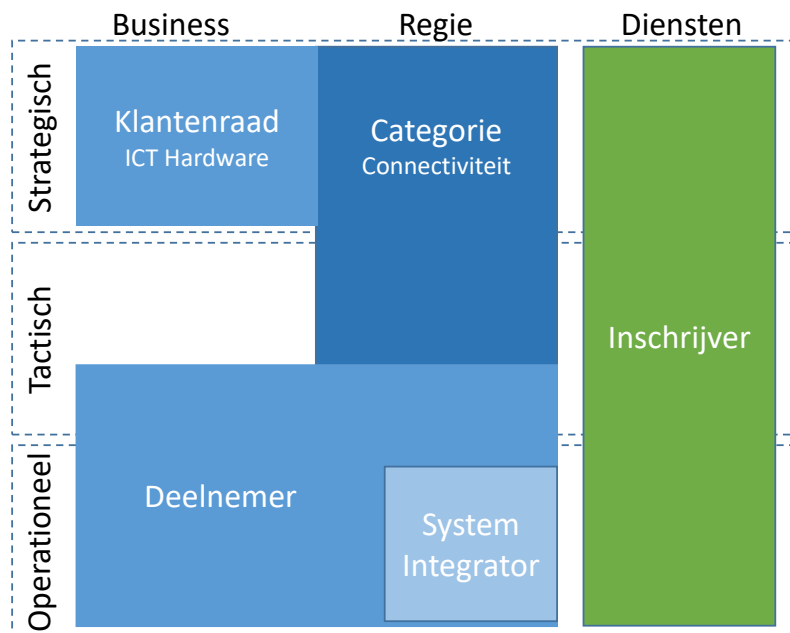
4 Governance

4.1 Actoren en Rollen

Binnen de Rijksoverheid wordt gewerkt met categoriemanagement. Een categorie richt zich namens de afnemers op de gehele inkoopcyclus vanaf behoefteformulering, analyseren van marktontwikkelingen en mogelijkheden, ontwikkeling en uitvoering van rijksbrede strategieën, uitvoeren aanbestedingen, sluiten van ROK-en tot en met het strategisch contract- en leveranciersmanagement en evaluatie.

De CDR2023 aanbestedingen worden door de Categorie Connectiviteit uitgevoerd. De Klantenraad ICT Hardware vertegenwoordigt het collectief van afnemers en is opdrachtgever voor de Categorie. De Klantenraad zorgt voor focus op de gewenste (strategische) doorontwikkeling, afgestemd op de behoeftes van de diverse Deelnemers en de voor deze categorie relevante beleidsdoelstellingen van het kabinet.

De Categorie zal namens de Deelnemers de ROK-en aanbesteden en vervolgens kunnen Deelnemers op basis van NOK-en Producten en Diensten afnemen. Deelnemers zijn rijksoverheidsorganisaties, zelfstandige bestuursorganen en Hoge Colleges van Staat (zie: Bijlage 09 - Deelnemers).



Figuur 6 'Belangrijke actoren voor CDR2023|VDML incl. positionering'

Deelnemers kunnen een deel van operationele (en soms ook een deel van tactische) beheer activiteiten hebben belegd bij een ICT shared service center of een externe ICT-aanbieder. In het kader van deze aanbesteding worden deze organisaties als System Integrators aangeduid. Het is mogelijk dat een System Integrator meer Deelnemers bedient. Ook kan een Deelnemer als System Integrator optreden.

De Inschrijver dient derhalve rekening te houden met contacten op zowel operationeel, tactisch als strategisch niveau en contacten met zowel de Categorie (strategisch, tactisch), als verschillende Deelnemers (tactisch, operationeel) en verschillende System Integrators (operationeel, incidenteel tactisch) die namens één of meer Deelnemers handelen. Het is mogelijk dat gedurende de looptijd van de ROK en NOK-en verschuivingen in actoren en rollen plaatsvinden.

- [B-E 2] Inschrijver gaat ermee akkoord dat een door de Deelnemer aangewezen derde kan optreden namens een Deelnemer. De Inschrijver beschouwt deze derde als handelend namens de betreffende Deelnemer.

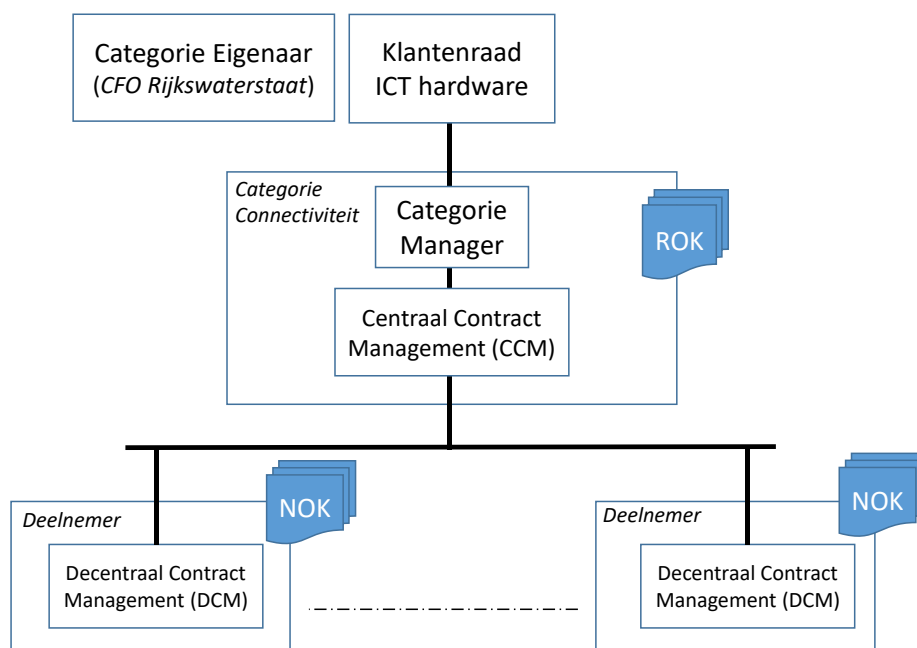
- [B-E 3] Inschrijver dient er rekening mee te houden dat een derde, handelend namens een Deelnemer, een commerciële organisatie kan zijn en een medewerker van deze commerciële organisatie handelend namens Deelnemer toegang heeft tot het OSM-Portaal en eventueel andere informatie. Inschrijver dient zelf, indien gewenst of noodzakelijk, maatregelen treffen om de vertrouwelijkheid van zijn commercieel en/of bedrijfsvertrouwelijke informatie te borgen. Indien een Deelnemer overgaat tot het inschakelen van een derde partij en Inschrijver wenst dat er aanvullende geheimhouding moet worden afgesproken, dan zal Inschrijver dat aangeven. Het is dan aan de Deelnemer om die geheimhouding met de betreffende partij in te regelen.

4.2 Centraal en Decentraal Contractmanagement

Opdrachtgever voor de ROK is de Staat der Nederlanden vertegenwoordigd door de Minister van Infrastructuur en Waterstaat. Dit is de rechtspersoon en de formele wederpartij van Inschrijver. De CFO van RWS is als eigenaar van de Categorie bevoegd de CDR2023 ROK-en te tekenen. De Categoriemanager is (gedelegeerd) opdrachtgever voor de CDR2023 ROK-en.

Om het opdrachtgeverschap te organiseren - waarbij recht wordt gedaan aan de diversiteit van de Deelnemers - wordt aan de opdrachtgeverzijde onderscheid gemaakt tussen Centraal en Decentraal Contractmanagement (CCM en DCM). De Categoriemanager is verantwoordelijk voor de uitvoering van het CCM, de Deelnemer(s) voor de uitvoering van het DCM.

Op het niveau van de Categorie vindt de sturing vanuit de ROK-en plaats, worden nadere afspraken gemaakt over de Dienstverlening (resp. Diensten) en wordt eventuele vraagstelling buiten de kaders van de ICT-visie afgestemd. De Categorie stelt zowel de PDC als de KPI's vast. Daarnaast voert de Categorie ook de Wijzigingsprocedure uit.



Figuur 7 'Contractmanagementstructuur CDR2023'

Deelnemer is verantwoordelijk voor de NOK-en, zoals deze tussen Deelnemer en Inschrijver worden aangegaan. Op het niveau van Deelnemer vindt de operationele dienstverlening plaats, de functionele vraagstelling binnen de contractvoorwaarden van de ROK en bewaking van de leveringen. De Deelnemer kan worden ondersteund door servicemanagement en/of leveranciersmanagement van een System Integrator.

4.3 Communicatie en overleg

Communicatie en overleggen vinden zowel op centraal als decentraal niveau plaats. De Categorie initieert en organiseert Centrale overleggen; decentraal zijn de overleggen per individuele Deelnemer en de Deelnemer initieert en organiseert de decentrale overleggen.

[B-E 4] Inschrijver gaat akkoord met de overlegstructuur zoals beschreven in Tabel 2 en Tabel 3 en garandeert betrokkenheid en aanwezigheid bij bovenstaande overlegvormen.

[B-E 5] Inschrijver dient een accountteam toe te wijzen aan de Categorie en Deelnemers. Dit team bestaat minimaal uit accountmanager(s), service en/of deliverymanager(s), billing specialist(en), technisch specialist(en) en projectmanager(s).

Tabel 2 'Centrale overlegstructuur'

Niveau	Onderwerpen	Betrokken functies	Frequentie
<i>Strategisch</i>	- Strategie - Doelstellingen - Nieuwe Diensten/Innovaties - Uitfasering bestaande Diensten	<u>Categorie</u> - Categoriemanager (vz.) - Contractmanager <u>Inschrijver</u> - CTO/CIO - Accountdirector	Jaarlijks
<i>Tactisch</i>	<u>ROK</u> - Performance, SLA, KPI's - Financiën & marktconformiteit - Audits (incl. resultaten) - Deelnemers (Klant) Tevredenheid - Nieuwe Diensten/Innovaties - Uitfasering bestaande Diensten - Wijzigingen: - o PDC, - o Centrale DAP, en - o SLA. - Escalaties	<u>Categorie</u> - Contractmanager (vz.) <u>Inschrijver</u> - Accountdirector - Service en/of Deliverymanager <u>Optioneel:</u> - Billing specialist - Technisch specialist - Projectmanager	Elk kwartaal
<i>Operationeel (optioneel)</i>	<u>Deelnemer overstijgend</u> - Problemen - Wijzigingen - Escalaties - Planning oplossing en/of implementatie	<u>Categorie</u> - Contractmanager (vz.) <u>Inschrijver</u> - Service- en/of Deliverymanager <u>Optioneel:</u> - Technisch Specialist - Projectmanager	Naar behoefte

Tabel 3 'Decentrale overlegstructuur'

Niveau	Onderwerpen	Betrokken functies	Frequentie
<i>Tactisch</i>	<u>NOK</u> - Performance, SLA, KPI's - Financiën - Tevredenheid - Escalaties - Wijzigingen: - o Decentrale DAP, en - o SLA	<u>Deelnemer*</u> - Contract- of Servicemanager (vz.) <u>Inschrijver</u> - Accountmanager - Service- en/of Deliverymanager <u>Optioneel:</u> - Billing specialist - Technisch specialist - Projectmanager	Elk kwartaal
<i>Operationeel</i>	- Bestellingen/Leveringen - Wijzigingen - Facturatie	<u>Deelnemer*</u> - Contract- of Servicemanager (vz.) <u>Inschrijver</u> - Service- en/of Deliverymanager <u>Optioneel:</u> - Billing specialist - Technisch specialist - Projectmanager	Naar behoefte
* Een System Integrator kan met of namens één of meer Deelnemers aan het overleg deelnemen.			

- [B-E 6] Als daar aanleiding toe is kan op verzoek van Inschrijver, Categorie of Deelnemer de frequentie van overleggen (tijdelijk) worden aangepast en/of andere overleggen geïnitieerd. Inschrijver gaat akkoord en garandeert zijn betrokkenheid en aanwezigheid bij andere overlegvormen.
- [B-E 7] Alle informatie-uitwisseling met Inschrijver, zowel schriftelijk als mondeling, vindt plaats in de Nederlandse taal, tenzij de Categorie toestemming verleent om specifieke informatie-uitwisseling in een andere taal te laten plaatsvinden.
- [B-E 8] Inschrijver dient de Categorie toegang te geven tot alle informatie met betrekking tot de ROK, als ook de informatie van de NOK-en tussen Deelnemer en Inschrijver.
- [B-E 9] Inschrijver accepteert de in dit hoofdstuk 4 beschreven governance als formeel communicatie proces.

4.4 Prestatiemeting

De belangrijke doelstellingen die Deelnemers en Categorie met deze CDR2023|MCI aanbesteding willen behalen, zijn in hoofdstuk 2 toegelicht. Voor het meten van de voortgang op deze doelstellingen zijn Kern Prestatie Indicatoren (KPI's) gedefinieerd, waarbij elke KPI bestaat uit één of meerdere Prestatie Indicatoren (PI's). Naast KPI's worden op operationeel niveau Service Level Agreements (SLA) gedefinieerd.

4.4.1 KPI's

Voor elke KPI is beschreven uit welke PI's deze bestaat, op welke wijze deze PI's gemeten worden, met welke frequentie, aan welke norm de PI's moeten voldoen en de consequenties indien de norm niet wordt gehaald.

Verder worden statische en dynamische KPI's onderscheiden. Een statische KPI staat vast voor de looptijd van de ROK en zal niet veranderen. Een dynamische KPI kan jaarlijks door de Categorie in overleg met Inschrijver worden aangepast.

De volgende KPI's zijn gedefinieerd en in Bijlage 08 - SLA Parameters & KPI's in detail uitgewerkt:

- a. Duurzaamheid: Ketenverantwoordelijkheid (ISV) & circulariteit (dynamisch)
- b. Duurzaamheid: Arbeidsparticipatie (SRoI) (dynamisch)
- c. Duurzaamheid: Ecovadis en CO₂ Footprint (dynamisch)
- d. Kwaliteitsmanagement (statisch)
- e. Klanttevredenheid (statisch)

[K-V 1] De KPI Kwaliteitsmanagement zal na gunning van ROK samen met Inschrijver worden vormgegeven op basis van het kwaliteitsmanagementsysteem van Inschrijver. Inschrijver wordt daarom gevraagd de voor CDR2023|MCI relevante PI's uit zijn eigen kwaliteitsmanagementsysteem aan te geven. Deze PI's zullen worden gebruikt bij het definiëren van de KPI Kwaliteitsmanagement.

Gedurende de looptijd van de ROK kan de Categorie in overleg met Inschrijver KPI's toevoegen.

[K-E 10] Inschrijver gaat akkoord met het proces van prestatiemeting en KPI's, zoals beschreven in paragraaf 4.4.1 en de detailuitwerking van de KPI's in Bijlage 08 - SLA Parameters & KPI's.

4.4.2 SLA's

In CDR2023|MCI worden op operationeel niveau Service Level Agreements (SLA) gedefinieerd voor klantcontact, levertijden, netwerkperformance en beschikbaarheid/continuïteit.

De SLA's voor klantcontact en levertijden zijn in detail uitgewerkt in paragraaf 7.1.2 (klantcontact) en 7.2.3 (levertijden). De SLA's voor netwerkperformance is in detail uitgewerkt in de paragraaf 6.5 (Mobiele connectiviteit) en 6.6 (APN koppelingen).

Een belangrijk aspect voor Deelnemers is de beschikbaarheid/continuïteit van netwerk en verbindingen. In CDR2023 is getracht om deze SLA parameter transparanter en eenvoudiger te maken door het gebruik van Beheerprofielen. In de volgende paragraaf wordt dit toegelicht.

4.4.3 Beheerprofielen

Het doel van het gebruik van Beheerprofielen is meervoudig. Het is een methode om bij uitbestede dienstverlening, zoals CDR2023, als Categorie of Deelnemer te focussen op het "WAT" en het "HOE" te laten aan Inschrijver. Opdrachtgever zal dus niet de plaats innemen van de opdrachtnemer.

Met Beheerprofielen wordt het ook makkelijker de (business) doelstellingen van de Deelnemer leidend te laten zijn bij het kiezen van de juiste oplossing. De (business van de) Deelnemer beschrijft/kiest door middel van de Beheerprofielen de minimale voorwaarden waaraan de geboden oplossing moet voldoen, zonder daarbij teveel te sturen op de oplossing zelf. Dat geeft de Inschrijver de vrijheid om een geschikte oplossing te ontwerpen, te implementeren en te beheren.

Voor CDR2023|MCI zijn de volgende Beheerprofielen van toepassing:

- A. Mobiel
- B. Standaard
- C. Hoog
- D. Non-stop

Ad A. Mobiel

Dit profiel is het beheerprofiel voor mobiele connectiviteit. Voor mobiele connectiviteit is de beschikbaarheid op individueel niveau niet te garanderen. Dit komt onder andere door de invloed van de gebruiker (locatie) en het gebruik van de ether als medium. Incidenten voor mobiele connectiviteit binnen CDR2023|MCI wordt gemeten per groep van 100 Eindgebruikers op 1 locatie of 1000 landelijk.

Ad B: Standaard

Dit profiel wordt gebruikt voor Dienstcomponenten (bijvoorbeeld het OSM-portaal) waarvoor uitval buiten kantooruren geen of een beperkt effect heeft op primaire processen. Het profiel borgt een zo hoog mogelijke beschikbaarheid tijdens kantooruren tegen aantrekkelijke kosten. Voor dit profiel wordt een beperkt Service Credit regime gehanteerd.

Ad C: Hoog

Dit profiel wordt gebruikt voor Dienstcomponenten waar het niet of onvoldoende functioneren van de Dienstcomponent direct invloed heeft op het primaire proces en/of een groot aantal medewerkers. Bijvoorbeeld voor een APN koppeling op een bedrijfsnetwerk of inkoppelingen op Indo ordekkingsinstallaties. Het profiel borgt 7 dagen per week en 24 uur per dag maximale beschikbaarheid en minimale verstoring door incidenten en onderhoud. Beïnvloeding van de dienstverlening door onderhoud is gemaximeerd op 4x per jaar.

Ad D: Non-stop

Dit profiel wordt gebruikt voor Dienstcomponenten die te allen tijde moeten functioneren en wordt gebruikt voor enkele cruciale locaties of functies voor een Deelnemer. Denk hierbij aan zeer belangrijke APN koppelingen. Het niet of onvoldoende functioneren van het Dienstcomponent heeft direct invloed op één of meer kritische primaire processen en/of een groot aantal primaire processen en/of een zeer groot aantal medewerkers van de Deelnemer. Dit profiel borgt het non-stop operationeel zijn voor 7 dagen per week en 24 uur per dag. De volledige capaciteit is tijdens foutcondities en gedurende onderhoudswerkzaamheden beschikbaar, zodat alle processen continueren.

De Categorie hecht er aan te benadrukken dat het heffen van boetes die onderdeel zijn van de Service Credits regimes geen doel op zich is. De boetes reflecteren het belang van deze dienstverlening voor de (business van) de Deelnemers. Het hogere doel is dienstverlening zonder verstoringen en zo snel mogelijk herstel van verstoringen in geval een verstoring mocht optreden. De Categorie gaat er vanuit dat dat ook het streven van Inschrijver is en dat boetes in de praktijk niet of nauwelijks geheven zullen worden.

Tabel 4 'Relevante Beheerprofielen per Dienst'

Dienst	Beheerprofielen
Mobiele abonnementen	Mobiel
Core netwerk, Radio Access Netwerk	n.v.t.
APN koppelingen	Hoog of Non-stop
Indoordekkingsinstallatie	Standaard of Hoog
Inkoppeling op Indoordekkingsinstallatie	Standaard of Hoog
OSM-portaal, OSM-API	Standaard

In paragraaf 7.3.1 worden de Beheerprofielen in meer detail beschreven.

4.5 Serviceherstelmaatregelen

Inschrijver zorgt dat de Prestatie voortdurend voldoet aan de eisen die in deze Specificatie aan de Prestatie worden gesteld. Situaties waarin niet (volledig) aan de eisen wordt voldaan, dient Inschrijver te voorkomen. Als deze situatie zich toch voordoet, dient Inschrijver dit zo spoedig mogelijk op te heffen en de Prestatie te herstellen.

Over het algemeen zullen afwijkingen op operationeel en tactisch niveau worden opgelost. In deze paragraaf zijn de SLA parameters en KPI's opgenomen, waarmee dit wordt bestuurd. Op dit niveau is ook een Service credit regime gedefinieerd als borging/incentive voor de operationele en tactische beheerprocessen.

Er kunnen zich ook situaties voordoen dat operationele en tactische sturing niet, of niet snel genoeg tot het gewenste resultaat leiden of situaties waarin de Prestatie, om andere dan operationele redenen, niet voldoet aan de eisen en/of de verwachtingen van Deelnemer(s) en/of de Categorie.

De Categorie en Deelnemers willen de hiervoor benoemde problemen in dialoog met Inschrijver oplossen. Daartoe zijn een escalatieproces en andere maatregelen, die deze dialoog ondersteunen, gedefinieerd (zoals audits, verbeterplannen en step-in rights). In onderstaande paragrafen worden deze serviceherstelmaatregelen beschreven.

4.5.1 Sancties & Service credit regime

Het doel van het Sancties en Service credit regime is het ondersteunen van de operationele en tactische beheerprocessen. Ten behoeve van de operationele processen, waaronder naast het Incident- en probleembeheerproces ook de processen voor Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren vallen, zijn SLA's gedefinieerd. Op tactisch niveau zijn KPI's gedefinieerd (zie paragraaf 4.4) op vlak van Duurzaamheid, Leverbetrouwbaarheid en Klanttevredenheid.

Als de norm van een SLA of KPI niet gehaald wordt, kan de Categorie of een Deelnemer in overleg met de Categorie aan Inschrijver een Sanctie of Service credit opleggen. De omvang en aard van de Sancties of Service credit kan afhangen van de ernst van de afwijking. Sancties en Service credits worden alleen opgelegd indien Inschrijver toerekenbaar tekortschiet. In geval van overmacht, conform de definitie hiervan in Burgerlijk Wetboek, worden geen Service credits opgelegd.

- [K-E 11] Indien Inschrijver tekort schiet met betrekking tot de Dienstverlening heeft de Categorie of hebben de Deelnemers in overleg met de Categorie het recht om een Service credit (zie: *Tabel 5* en *Tabel 6*) op te leggen aan de Inschrijver conform Bijlage 8. Indien sprake is van een Service credit stuurt de Inschrijver binnen een maand een creditfactuur met het credit bedrag naar de Deelnemer.
- [K-E 12] Indien Inschrijver tekort schiet met betrekking tot de Dienstverlening hebben Deelnemers en de Categorie het recht om Sancties (zie: *Tabel 7*) op te leggen aan de Inschrijver conform Bijlage 8.

Tabel 5 'Service credits Duurzaamheid

Code	Omschrijving Service credit (SC)	'Sanctioneerder'
SC3	Inschrijver is direct een opeisbare boete verschuldigd. De boete is een kortingspercentage van 10% op de maandelijkse factuur van iedere Deelnemer onder CDR2023 MCI. Waarbij de korting op de maandelijkse factuur van iedere Deelnemer onder CDR2023 MCI blijft doorlopen totdat de tekortkoming (onvoldoende) op de KPI is verholpen. Het is niet mogelijk om SC 3 t/m SC 5 stapelend van toepassing te verklaren op de KPI's duurzaamheid. <u>Voorbeeld:</u> KPI Ketenverantwoordelijkheid (ISV) & circulariteit: eerste onvoldoende KPI Arbeidsparticipatie (SRoI): goed KPI Ecovadis en CO2 footprint: eerste onvoldoende In dit voorbeeld wordt uitsluitend SC3 toegepast. De effectieve korting op de maandelijkse factuur van iedere Deelnemer is daarmee 10%.	Categorie
SC4	Inschrijver is direct een opeisbare boete verschuldigd. De boete is een kortingspercentage van 15% op de maandelijkse factuur van iedere Deelnemer onder CDR2023 MCI. Waarbij de korting op de maandelijkse factuur van iedere Deelnemer onder CDR2023 MCI blijft doorlopen totdat de tekortkoming (onvoldoende) op de KPI is verholpen. Het is niet mogelijk om SC 3 t/m SC 5 stapelend van toepassing te verklaren op de KPI's duurzaamheid. <u>Voorbeeld:</u> KPI Ketenverantwoordelijkheid (ISV) & circulariteit: tweede onvoldoende KPI Arbeidsparticipatie (SRoI): tweede onvoldoende KPI Ecovadis en CO2 footprint: eerste onvoldoende In dit voorbeeld wordt uitsluitend SC4 toegepast. SC3 is niet van toepassing. De effectieve korting op de maandelijkse factuur van iedere Deelnemer is daarmee 15%.	Categorie
SC5	Inschrijver is direct een opeisbare boete verschuldigd. De boete is een kortingspercentage van 20% op de maandelijkse factuur van iedere Deelnemer onder CDR2023 MCI. Waarbij de korting op de maandelijkse factuur van iedere Deelnemer onder CDR2023 MCI blijft doorlopen totdat de tekortkoming (onvoldoende) op de KPI is verholpen. Het is niet mogelijk om SC 3 t/m SC 5 stapelend van toepassing te verklaren op de KPI's duurzaamheid. <u>Voorbeeld:</u> KPI Ketenverantwoordelijkheid (ISV) & circulariteit: vierde onvoldoende KPI Arbeidsparticipatie (SRoI): derde onvoldoende KPI Ecovadis en CO2 footprint: eerste onvoldoende In dit voorbeeld wordt uitsluitend SC5 toegepast. SC3 en SC4 zijn niet van toepassing. De effectieve korting op de maandelijkse factuur van iedere Deelnemer is daarmee 20%.	Categorie

Tabel 6 'Service credits Performance/beschikbaarheid Diensten'

Code	Omschrijving Service credit (SC)	'Sanctioneerder'
Performance/beschikbaarheid Diensten		
SC1	Ingeval van een Prioriteit 1 Incident dan: SC1a: Beheerprofiel Standaard € 1.000,- / uur SC1b: Beheerprofiel Mobiel Per uur 1% korting op maandfactuur SC1c: Beheerprofiel Hoog € 2.500,- / uur SC1d: Beheerprofiel Non-stop € 5.000,- / 15 min	Deelnemer in overleg met Categorie
SC2	Ingeval van overschrijding levertermijn korting op de maandfactuur: SC2a: > 80 Werkdagen € 5.000,- SC2b: > 15 Werkdagen € 2.500,- SC2c: > 5 Werkdagen € 500,- SC2d: > 2 Werkdagen € 250,- SC2e: Speciale Dienst per Werkdag 1% opdrachtwaarde reductie [max. 25%]	Deelnemer in overleg met Categorie

Tabel 7 'Sancties'

Code	Omschrijving Sanctie (S)	'Sanctioneerder'
S1	n.v.t.	
S2	In overleg met de Categorie levert Inschrijver een verbetervoorstel op met duidelijke doelen en resultaat. Dit wordt besproken in elk service overleg met de Categorie.	Categorie
S3	De Categorie krijgt spreektijd in het directie overleg van Inschrijver.	Categorie
S4	n.v.t.	
S5	Inschrijver legt verantwoording af aan de Klantenraad ICT-Hardware. Afgevaardigde van Inschrijver, die verantwoording komt afleggen, is een eindverantwoordelijk persoon op minimaal C-niveau.	Categorie
S6	Staffel wanneer "overtreding" binnen een maand na verbetering resp. correctie in herhaling treedt (van Incident naar regulier probleem).	Categorie
S7	In opvolgend KTO moeten verbeteringen zichtbaar zijn.	Categorie

[K-E 13] Inschrijver gaat akkoord met de Service credits en Sancties, zoals beschreven in *Tabel 5* tot en met *Tabel 7*.

4.5.2 Escalatieproces

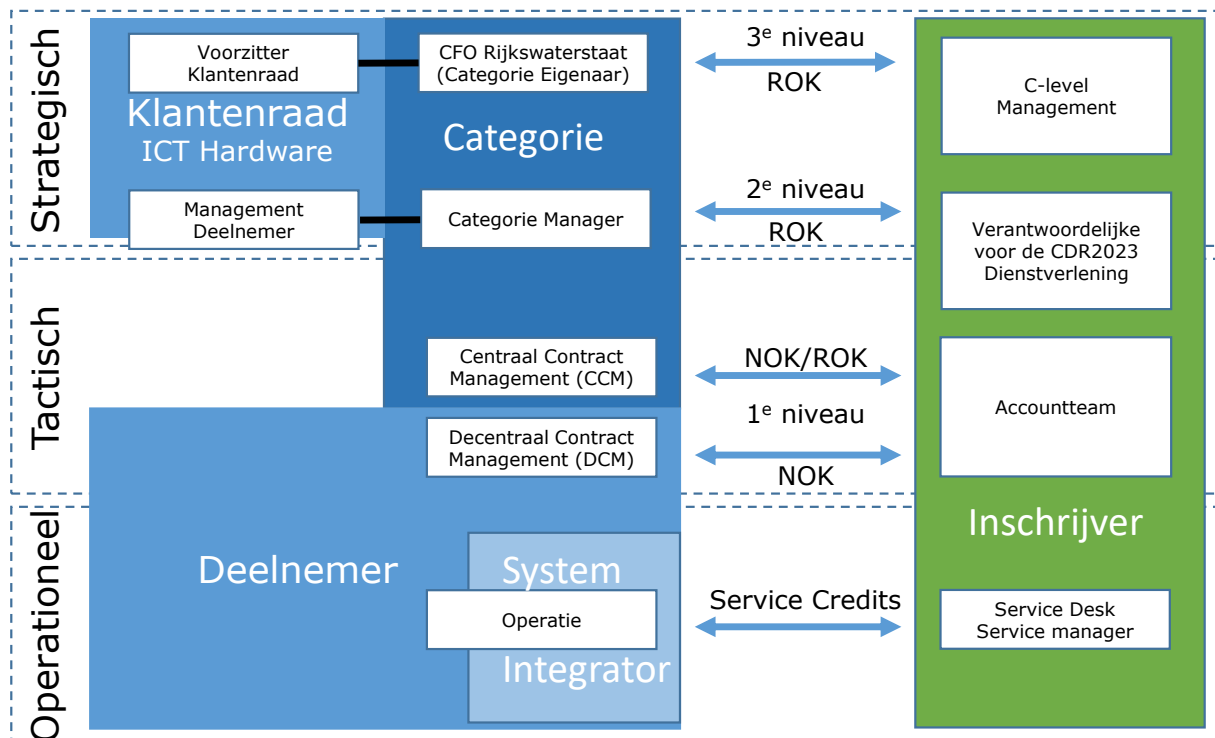
Het doel van het escalatieproces is:

- * Het inschakelen van speciale en/of extra resources, indien dat in de operatie noodzakelijk is om afwijkingen van de afgesproken Dienstenniveaus tijdig te herstellen;
- * Het zorgen dat (ook andere) problemen op de juiste management niveaus wordt besproken.

Escalatie over Incidenten, Wijzigingen en Leveringen kan pas plaatsvinden op het moment dat de parameters, zoals gedefinieerd in de SLA, niet worden behaald of dreigen niet te worden behaald ter beoordeling van Deelnemer (resp. de Categorie). Dit is het 1^e escalatie niveau. Communicatie bij escalatie gebeurt bij beide Partijen op hetzelfde niveau (zie: Figuur 8).

In geval het aanspreken van het 1^e escalatieniveau naar het oordeel van Deelnemer (resp. de Categorie) tot onvoldoende resultaat leidt, kan door de Categorie worden geëscaleerd naar het 2^e escalatieniveau.

In geval het aanspreken van het 2^e escalatieniveau naar het oordeel van de Categorie niet tot voldoende resultaat leidt, kan door de Categoriemanager worden geëscaleerd naar het 3^e escalatieniveau.



Figuur 8 'Escalatieniveaus'

Aan de kant van Inschrijver vertegenwoordigt het accountteam het 1^e escalatie niveau. De manager, die verantwoordelijk is voor de CDR2023 Dienstverlening en die bevoegd is om hiertoe extra medewerkers en middelen toe te wijzen, vertegenwoordigt het 2^e escalatie niveau. Het 3^e escalatie niveau wordt aan de kant van Inschrijver vertegenwoordigd door minimaal C-level management.

Degene naar wie wordt geëscaleerd gaat na of en hoe de voorgaande escalatieniveaus zijn doorlopen. Indien één of meerdere escalatieniveaus onvoldoende doorlopen of zijn overgeslagen, mag deze persoon de escalatie niet accepteren en wijst daarbij op het goed doorlopen van de voorgaande escalatieniveaus.

Escalaties dienen te worden afgesloten door schriftelijke communicatie over de genomen maatregelen, de daarmee bereikte resultaten en leerpunten. Inschrijver informeert in dit kader tijdig zijn contactpersoon.

[K-E 14] Inschrijver gaat akkoord met het escalatie proces zoals beschreven in paragraaf 4.5.2.

4.5.3 Verbeterplannen

Het doel van een verbeterplan is dat Inschrijver planmatig de Prestatie verbetert, indien:

- * De Prestatie niet voldoet aan de Specificatie;
- * Bepaalde KPI's achterblijven op de doelstelling;
- * Auditresultaten daartoe aanleiding geven;
- * De samenwerking niet naar wens verloopt tussen Inschrijver enerzijds en Deelnemers en/of de Categorie anderzijds.

Om in een bovengenoemde situatie verbetering te brengen, worden 3 stappen gevolgd:

Stap 1

De situatie, die verbetering behoeft, wordt geagendeerd in het operationeel en/of tactisch overleg tussen Deelnemer en Inschrijver.

Als naar mening van Deelnemer hierna onvoldoende verbetering optreedt, zal Deelnemer in overleg treden met de Categorie.

Stap 2

De Categorie, Deelnemer(s) en Inschrijver treden in overleg over de situatie en hoe deze moet verbeteren.

Stap 3

Indien opvolgend op stap 2 niet binnen maximaal 3 maanden verbetering optreedt, zal een manager op minimaal C-niveau van Inschrijver op eerste verzoek van de Categorie een verbeterplan in het Klantenraad ICT hardware presenteren met concrete en verifieerbare verbeterstappen.

De Categorie kan in deze situatie tevens besluiten om een Service credit op te leggen, die voortduurt tot de situatie daadwerkelijk is verbeterd.

Indien de situatie, die verbetering behoeft, betrekking heeft op één van de KPI's of meer dan één Deelnemer, kan de Categorie besluiten stap 1 over te slaan.

[K-E 15] Inschrijver gaat akkoord met het proces voor verbeterplannen, zoals beschreven in paragraaf 4.5.3.

4.5.4 Step-in rights

Naast Service credits, het escalatieproces en verbeterplannen wil de Categorie problemen, die na herhaaldelijke escalaties niet zijn opgelost, oplossen met een organisatorische interventie, de zogenaamde 'step-in rights'.

Concreet betekent dit, dat Inschrijver binnen 2 weken na een verzoek door de Categorie een vergadering van het managementteam van Inschrijver belegt waarop, in aanwezigheid van de vertegenwoordiger(s) van de Categorie en/of de betreffende Deelnemer, wordt besproken hoe men de problemen gaat oplossen dan wel voorkomen.

Indien de problemen 30 kalenderdagen na dit overleg niet zijn opgelost dan wel de oplossing onvoldoende voortgang laat zien, volgt een 2^{de} overleg met het managementteam van Inschrijver. Hierbij is de Categorie bevoegd om een dwingend advies neer te leggen voor het treffen van maatregelen, het inzetten van middelen en mensen van Inschrijver voor het verbeteren van de Dienstverlening zodat deze gaat voldoen aan de Specificatie van de Prestatie.

[K-E 16] Inschrijver gaat akkoord met 'step-in rights' voor de Categorie, zoals beschreven in paragraaf 4.5.4.

4.6 Service innovatieproces

De Categorie wenst de kwaliteit en de continuïteit van de Dienstverlening tijdens de langdurige looptijd van de Raamovereenkomst te borgen. Omdat lastig te voorspellen is hoe zowel de datacommunicatiemarkt als de behoefte van Deelnemers zich in de komende jaren zullen ontwikkelen wil de Categorie door een service innovatieproces zorgen dat de onder CDR2023 af te nemen Diensten blijvend waarde toevoegen voor de Deelnemers.

Dit service innovatieproces biedt de Categorie, Deelnemers en Inschrijver de structuur om nieuwe ideeën en ontwikkelingen te verzamelen, te beoordelen, door te ontwikkelen en uiteindelijk op te nemen in de CDR2023 Dienstverlening. Daarbij is aandacht voor afbouw, indien een Dienst niet langer gewenst is (bijv. omdat de Dienst wordt overgenomen door nieuwe dienst). Hiervoor worden de concepten van een innovatiefunnel en een roadmap gebruikt.

Het service innovatieproces kan ook worden gebruikt om Speciale diensten overeen te komen. Het gaat dan om Innovaties, waaraan slechts één (of een beperkt aantal) Deelnemer(s) behoefte heeft en daarom geen nieuwe Basis- of Additionele Dienst wordt.

Service Innovatie kan zowel betrekking hebben op technisch inhoudelijke aspecten van de Dienstverlening als ook op andere aspecten van de Dienstverlening (bijv. rapportage, (beheer)processen en procedures).

4.6.1 Innovatiefunnel

De innovatiefunnel (zie: Figuur 9) maakt de stappen zichtbaar van idee tot productie. Hierbij leidt een groot aantal ideeën door selectie, evaluatie en doorontwikkeling tot een beperkter aantal nieuwe Diensten in de productie. Naast vernieuwing is ook aandacht voor het uitfaseren van Diensten, die geen of weinig toegevoegde waarde meer hebben, belangrijk.

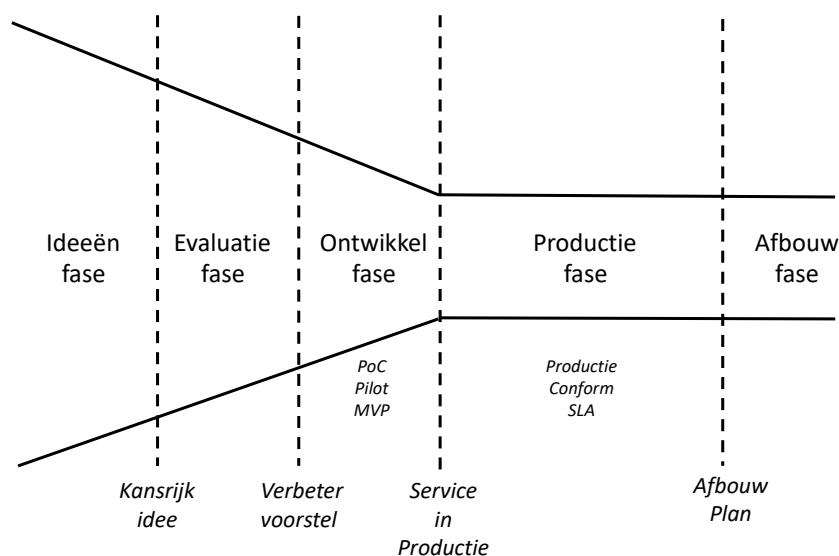
Ideeënfase

Ideeën en Innovatie-initiatieven kunnen vanuit Inschrijver, Deelnemers en/of vanuit een gezamenlijk initiatief starten. Een idee of Innovatie-initiatief start met een korte beschrijving van het idee of initiatief en de voordelen, die dit zouden opleveren voor Inschrijver, Deelnemers of beiden. De Categorie verzamelt deze ideeën.

Zodra een idee of initiatief concreet is, beoordelen de Categorie en Deelnemers het idee of initiatief in een gezamenlijk overleg. In dit overleg worden kansrijke ideeën en initiatieven geselecteerd. Kansrijke ideeën en initiatieven, die betrekking hebben op een (nieuwe) Dienst, worden bij de Inschrijver voorgelegd.

Als Inschrijver het idee of initiatief als kansrijk beoordeelt, gaat het idee of initiatief door naar de evaluatiefase. Ideeën en initiatieven die niet als kansrijk worden beoordeeld, worden afgevoerd.

[B-E 17] Inschrijver dient de ideeënfase te faciliteren door ideeën en initiatieven in te brengen en op verzoek van de Categorie tijdig uitspraak te doen over de kans van slagen van nieuwe ideeën en initiatieven.



Figuur 9 'De innovatiefunnel'

Evaluatiefase

Ideeën die zijn doorgedaan naar de evaluatiefase worden door Inschrijver, waar nodig samen met de Categorie en Deelnemers, nader onderzocht en uitgewerkt. Deze uitwerking moet leiden tot een concreet verbetervoorstel voor het ontwikkelen van de dienst of functie. In het verbetervoorstel is een offerte opgenomen voor de ontwikkelfase. In deze offerte zijn onder meer opgenomen een businesscase, de voorgestelde tarieven en nader uit te werken onderwerpen. In de businesscase wordt aandacht besteed aan kosten en potentiële besparingen voor zowel Inschrijver als Deelnemers. Inschrijver kan zelf ook een verbetervoorstel indienen. De Categorie beslist over de verbetervoorstellen, in samenspraak met de Deelnemers.

Ontwikkelfase

In de ontwikkelfase zal Inschrijver de dienst of functie ontwikkelen conform het ontwikkelvoorstel. Deze ontwikkeling kan gezien worden als een project, waarbij de dienst of functie na een acceptatietest (en daadwerkelijke acceptatie door de Categorie) in productie genomen kan worden.

Indien er sprake is van een Proof of Concept (PoC) wordt na het afronden van de PoC geëvalueerd of de ontwikkeling doorgezet zal worden. De Inschrijver levert ter voorbereiding van deze beslissing een bijgewerkte offerte voor de totale kosten van het ontwikkelen van de dienst of functie. Als de offerte wordt goedgekeurd door de Categorie zal de dienst of functie verder ontwikkeld worden en door het volgen van de Wijzigingsprocedure aan de PDC worden toegevoegd.

Indien een dienst of functie als Minimal Viable Product (MVP) gerealiseerd is, mag doorontwikkeling plaatsvinden in enkele iteratieslagen van offerte, doorontwikkeling, evaluatie en vervolgofferte. Hierbij dient elke iteratie daadwerkelijk waarde toe te voegen voor de Deelnemers.

- [B-E 18] Inschrijver dient de evaluatiefase te faciliteren door kansrijke ideeën verder uit te werken in een concreet verbetervoorstel met offerte en businesscase.
- [B-E 19] Inschrijver dient bij het offren van PoC's, MVP's en Pilots tevens een inschatting te geven van de totale kosten van het ontwikkelen van de dienst of functie.
- [B-E 20] Inschrijver dient in de ontwikkelfase de door de Categorie goedgekeurde verbetervoorstel uit te voeren en de nieuwe dienst of functie na een positief acceptatieverslag in productie te nemen.

De ontwikkelfase gaat over in de **productiefase** als de dienst of functie na een acceptatietest in productie genomen wordt. Dit resulteert uiteindelijk in een Basis-, Additionele- of Speciale dienst. Het vastleggen van de overeengekomen dienst vindt plaats conform de Wijzigingsprocedure (zie bijlage 13).

Afbouwfase

Na de productiefase volgt een afbouwfase. Deze fase start als de dienst of functie overgenomen wordt door een andere dienst of functie, of een dienst of functie niet langer gewenst is. Het afbouwen van een dienst zal geruime tijd van tevoren bij de Categorie en Deelnemers aangekondigd moeten worden, om voldoende tijd hebben om op het alternatief over te stappen.

- [B-E 21] Indien Inschrijver het initiatief neemt tot een afbouwfase van een dienst of functie dient deze dit minimaal 12 maanden van te voren aan te kondigen. Indien het initiatief voor een afbouwfase vanuit de Categorie komt kan Inschrijver deze direct starten.
- [B-E 22] Inschrijver kan alleen initiatief nemen tot een afbouwfase van een dienst of functie als Inschrijver een logische opvolger kan leveren aan Deelnemers die minimaal voldoet aan de oorspronkelijke functionele specificaties. Als er sprake is van een migratie dan kan Inschrijver hiervoor de reële kosten in rekening brengen. Indien dit niet realiseerbaar is, treden de Categorie en Inschrijver met elkaar in overleg om tot overeenstemming te komen over de functionele specificaties van de logische opvolger.
- [B-E 23] Inschrijver dient de afbouwfase binnen 6 maanden af te ronden, tenzij vanuit de Categorie of Deelnemers aangegeven wordt dat er noodzaak is voor langer gebruik van de dienst.

4.6.2 Roadmap

De innovatie en lifecycle projecten worden door Inschrijver bijgehouden in een roadmap. Deze roadmap geeft voor het eerste jaar een planning in kwartalen, voor het tweede jaar per half jaar en voor het derde en volgende jaren, voor zover van toepassing, een jaar. Deze roadmap wordt door Inschrijver continu actueel gehouden. Minimaal jaarlijks zal de roadmap in een gezamenlijk overleg tussen de Categorie en Inschrijver besproken worden. Inschrijver kan op eigen initiatie de roadmap delen met de Deelnemers.

- [B-E 24] Inschrijver dient de roadmap continu actueel te houden en met de Categorie te delen en minimaal jaarlijks met de Categorie te bespreken.

4.7 Kwaliteitsmanagement

De Categorie vindt het noodzakelijk dat alle Inschrijvers naast materie inhoudelijke expertise ook voldoen aan het kwaliteitsmanagementsysteem NEN-EN-ISO 9001 of gelijkwaardig.

Inschrijver dient de Diensten binnen CDR2023|MCI te verrichten op basis van kwaliteitsmanagement. Kwaliteitsmanagement is geen apart proces. Het is een werkwijze, die wordt toegepast op alle processen. Kwaliteitsmanagement zorgt dat de processen geschikt, passend en doeltreffend zijn en blijven en dat ze leiden tot het gewenste resultaat en een tevreden klant.

Het principe van kwaliteitsmanagement komt onder andere tot uiting in de Plan-Do-Check-Act cyclus. Inschrijver dient dit op alle processen van de Dienstverlening binnen CDR2023|MCI toe te passen.

Het beschrijven van de processen is de 1^e stap van de Plan-Do-Check-Act cyclus.

Het uitgangspunt daarbij is, dat Inschrijver de te leveren Dienstverlening in procesvorm beschrijft en vastlegt in documenten (plannen), waarbij Inschrijver met deze procesbeschrijvingen aantoont dat aan de gestelde eisen wordt voldaan en deze tevens het vermogen in zich hebben het beoogde resultaat te bereiken.

De Categorie schrijft geen concrete documenten voor; het is aan Inschrijver om tot een indeling in documenten te komen ((deel)projectplannen, procesbeschrijvingen, werkinstructies).

Het projectmanagementplan is een document, dat wel concreet wordt geëist door de Categorie. In het projectmanagementplan staat o.a. beschreven op welke wijze kwaliteitsmanagement wordt toegepast gedurende de Dienstverlening, van ondertekening ROK tot en met de afronding van de exit-fase van de NOK(en) en hoe daarbij wordt aangesloten op het kwaliteitsmanagementsysteem (ISO 9001 of gelijkwaardig) van Inschrijver.

Het projectmanagementplan vormt de basis voor het toepassen van kwaliteitsmanagement door Inschrijver en kan worden aangevuld met onderliggende plannen. Voor het beschrijven van

processen kan Inschrijver gebruik maken van zijn standaard procesbeschrijvingen conform zijn gecertificeerde kwaliteitsmanagementsystemen.

Gegeven het feit dat de Inschrijver kwaliteitsmanagement toepast, kan en wenst de Categorie hier gebruik van te maken bij het beheersen van het contract. De Categorie heeft een eigen verantwoordelijkheid bij de realisatie van de Dienstverlening. De Categorie richt zich op de beoordeling van het functioneren van het kwaliteitsmanagementsysteem van de Inschrijver. Dat moet in beginsel het vertrouwen geven dat de Dienstverlening aan de gestelde eisen zal gaan voldoen. Om dit vertrouwen op te bouwen en te bevestigen zet de Categorie een mix van maatregelen in, bestaande uit interactie (samenwerking), toetsing en interventie. De maatregelen worden op basis van het risicodossier ingezet. Voor het toetsen maakt de Categorie gebruik van een mix van systeem-, proces- en producttoetsen. Deze werkwijze noemt de Categorie: Systeemgerichte Contract Beheersing (SCB). Meer informatie hierover is terug te vinden in Bijlage 15 - Kader Contractbeheersing Rijkswaterstaat.

4.7.1 Projectmanagementplan

- [B-E 25] Inschrijver dient de beschrijving van zijn projectmanagementsysteem in een projectmanagementplan, waarmee Inschrijver bewerkstelligt dat de Dienstverlening wordt gemanaged, ter kennis te brengen van Categorie. Het projectmanagementplan wordt door Inschrijver 8 weken na gunning ter beoordeling voorgelegd aan de Categorie.
- [B-E 26] Inschrijver mag het projectmanagementplan opdelen in onderliggende plannen (procesbeschrijvingen).
- [B-E 27] Inschrijver dient in zijn projectmanagementplan tenminste de volgende onderwerpen specifiek voor de opdracht te beschrijven, zowel op ROK als NOK niveau:
 - a) de projectdoelstelling(en);
 - b) de projectmanagementsturing;
 - c) de samenwerkingsafspraken;
 - d) de structuur van het toe te passen projectmanagementsysteem met de onderlinge samenhang van de processen;
 - e) de processen, gebruikmakende van procesbeschrijvingen conform het(de) gecertificeerde kwaliteitsmanagementsysteem(en), waarbij ten minste invulling wordt gegeven aan de in de Overeenkomst gestelde proceseisen en waarmee wordt aangetoond dat deze processen het vermogen hebben om het beoogde resultaat te bereiken;
 - f) de uit te werken (onderliggende) plannen;
 - g) de projectorganisatie waarin ten minste de leidinggevende functies en sleutelfuncties zijn weergegeven met hun taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

4.7.2 Het toepassen van kwaliteitsmanagement

- [B-E 28] Inschrijver dient klanttevredenheid te waarborgen door te voldoen aan de verplichtingen voortvloeiende uit de ROK en te streven naar het invullen van de met Categorie afgestemde verwachtingen.
- [B-E 29] Het projectmanagementsysteem, inclusief zijn onderliggende processen, dient gebaseerd te zijn op het kwaliteitsmanagementsysteem, dat is (die zijn) gecertificeerd door een daartoe geaccrediteerde certificatie-instelling op basis van de vigerende versie van de norm NEN-EN-ISO 9001 of gelijkwaardig.
- [B-E 30] Inschrijver dient het projectmanagementsysteem met geplande tussenpozen te beoordelen, om te bewerkstelligen dat dit bij voortduring geschikt, passend en doeltreffend is.
- [B-E 31] Inschrijver dient te meten, te analyseren en te verbeteren zodanig dat het projectmanagementsysteem doeltreffend functioneert.

- [B-E 32] Inschrijver dient negatieve Bevindingen en Tekortkomingen, die door Categorie zijn geconstateerd en gemeld aan de Inschrijver, af te handelen op gelijke wijze als afwijkingen die door Inschrijver zijn geconstateerd.
- [B-E 33] Inschrijver dient Categorie te allen tijde medewerking te verlenen om een Audit, systeem-, proces- of producttoets te (laten) verrichten en de hiervoor benodigde documenten en informatie te leveren. Hierbij heeft Categorie de bevoegdheid om te allen tijde alle werkterreinen, materieel, fabrieken, werkplaatsen en loodsen van de Inschrijver, zelfstandige hulppersonen en leveranciers, te betreden waar Werkzaamheden voor de ROK worden verricht en zich daarbij te doen vergezellen door derden of deskundigen.

4.7.3 Risicomanagement

- [B-E 34] Inschrijver dient risicomanagement te verrichten met betrekking tot de Dienstverlening, zodanig dat de kans van optreden dan wel het gevolg van ongewenste gebeurtenissen voor Inschrijver en Categorie wordt geminimaliseerd. Inschrijver dient hiertoe tenminste:
- a) een risicodossier op te stellen en actueel te houden;
 - b) risico's te inventariseren en te analyseren;
 - c) risico's te koppelen aan werkpakketten en risico-eigenaren;
 - d) risico's te kwantificeren;
 - e) beheersmaatregelen vast te stellen en te treffen;
 - f) de beheersmaatregelen na uitvoering te evalueren.
- [B-E 35] Inschrijver en Categorie stemmen samen, op daartoe geëigende momenten, risico's en beheersmaatregelen af, met daarbij aandacht voor het treffen van beheersmaatregelen in relatie tot elkaars risico's.

4.8 Gunningsproces nadere offerteaanvraag

Na gunning van de ROK, vinden gunningen van NOK-en plaats. In deze NOK-en wordt gespecificeerd welke Diensten (Basis-, Additionele en/of Speciale diensten) een Deelnemer afneemt. Het gunnen van een NOK geschiedt op basis van de in Bijlage 11 – Gunningsprocedure Nadere overeenkomst beschreven kaders.

- [B-E 36] Gunning van een Nadere overeenkomst geschiedt op basis van Bijlage 11 – Gunningsprocedure.

5 Duurzaamheid

5.1 Inleiding

De Rijksoverheid vraagt sectoren, bedrijven en burgers om te verduurzamen. Tegelijkertijd is het voor een veilig en duurzaam Nederland essentieel, dat de Rijksoverheid ook zelf duurzaam handelt: duurzame mobiliteit, circulair werken, klimaat neutrale bedrijfsvoering en infrastructuurprojecten.

En net als voor andere partijen betekent dit voor de Rijksoverheid vaak een andere manier van werken. De Rijksoverheid wil zelf het gedrag laten zien dat zij van anderen verlangt, daarover transparant communiceren en waar het kan anderen inspireren en stimuleren duurzaam te werken.

Met de door het kabinet vastgestelde inkoopstrategie 'Inkopen met Impact' laat de Rijksoverheid zien dat inkoop een belangrijk instrument is om verduurzaming mogelijk te maken. Deze rijksbrede inkoopstrategie richt zich op het duurzaam, sociaal en innovatief inkopen door de Rijksoverheid. Om bij te dragen aan de ambities van de Rijksoverheid heeft de Categorie de volgende duurzaamheidsthema's opgenomen in een ambitieweb voor de CDR2023 aanbestedingen:

- a. Klimaat;
- b. Circulariteit;
- c. Welzijn, gezondheid, diversiteit en inclusie;
- d. Ketenvaerantwoordelijkheid;
- e. Arbeidsparticipatie (SROI).

De duurzaamheidsthema's die van toepassing zijn op CDR2023 aanbestedingen zijn gebaseerd op nationale en internationale beleidsstukken. Op nationaal niveau zijn de beleidsstukken 'Inkopen met Impact', het Nationaal plan Maatschappelijk Verantwoord Inkopen 2021-2025 en het categorieplan Connectiviteit. Deze stukken zijn leidend geweest in de totstandkoming van dit hoofdstuk. Tevens is rekening gehouden met het internationaal speelveld, zoals de Sustainable Development Goals (SDG's), European Green deal, EU Circular Economy Package en het Klimaatverdrag van Parijs.

In paragraaf 5.2 t/m paragraaf 5.7 worden de duurzaamheidsthema's vertaald in eisen en wensen voor de aanbesteding CDR2023|MCI.

5.2 Algemeen

5.2.1 EcoVadis

De Categorie heeft EcoVadis geselecteerd om inzicht te geven in prestaties van Inschrijver op het gebied van duurzaamheid. De Categorie gebruikt EcoVadis in het selecteren van een duurzame Inschrijver. Daarnaast maakt de Categorie gebruik van EcoVadis om de prestaties van Inschrijver op duurzaamheid te monitoren. Het staat de Categorie vrij om gedurende de looptijd van CDR2023|MCI een of meerdere 'corrective action plans' (CAP) te initiëren bij Inschrijver middels het EcoVadis platform.

[D-E 37] Inschrijver registreert zich binnen 2 maanden na ingang van de ROK bij Ecovadis en heeft de questionnaire van EcoVadis ingevuld en gedeeld met EcoVadis. Inschrijver mag hiervoor ook gebruik maken van de Ecovadis registratie en scores van zijn moedermaatschappij. Inschrijver draagt de kosten voor registratie en beoordeling van de eigen onderneming. Zie voor meer info: EcoVadis website.

[D-E 38] Inschrijver verplicht zich ertoe, dat hij tijdens het eerste contractjaar een minimale overall score behaalt bij Ecovadis van 45-64 ('Good'). Deze overall score geldt vervolgens voor de resterende looptijd van de ROK als minimum.

[D-W 1] *Inschrijver heeft bij indienen van de offerte voor de ROK een minimale Ecovadis overall score van 65-84 ('Advanced') (65-84) .*

[D-W 2] *Inschrijver verplicht zich ertoe binnen 3 jaar na ondertekening van de ROK een minimale Ecovadis overall score van 85-100 ('Outstanding') te hebben behaald.*

5.2.2 Milieumanagementsysteem

- [D-E 39] De Categorie hecht waarde, dat Inschrijver zaken doet met leveranciers die op een systematische wijze (PDCA-cyclus) milieuzorg hebben verankerd in de bedrijfsvoering. Inschrijver kan op verzoek van de Categorie eis [D-E-39] aantonen door:
- a) ISO 14001-certificaat, EMAS-certificaat of een gelijkwaardig certificaat;
 - b) Verklaring, dat de milieuzorg een structureel onderdeel uitmaakt van de dagelijkse bedrijfsvoering (door een onafhankelijke auditor, accountant of (geaccrediteerde) certificatie-instelling met aantoonbare kennis van zaken).
- [D-E 40] Inschrijver levert bij zijn te leveren Diensten onder CDR2023|MCI, alleen Indoordekking installaties van fabrikanten die over een milieumanagementsysteem beschikken.

5.2.3 Sancties en service credits

Indien gedurende de looptijd van CDR2023|MCI blijkt dat Inschrijver niet voldoet aan de duurzaamheidseisen uit hoofdstuk 5 van deze bijlage, heeft de Categorie het recht om sancties en service credits op te leggen aan Inschrijver.

- [D-E 41] Inschrijver gaat akkoord met het instrumentarium service credits die van toepassing zijn op de KPI's Duurzaamheid – SC3 t/m SC5 – conform Bijlage 08 SLA parameters & KPI's –
- [D-E 42] Wanneer Inschrijver tekort schiet in de eisen en/of wensen waaraan Inschrijver zich heeft geconformeerd in H5, heeft de Categorie ten allen tijden het recht om S2, S3 en S5 toe te passen.

5.3 Klimaat

5.3.1 Energieverbruik

Met de verdere uitrol van het 5G-netwerk in Nederland vindt de Categorie het belangrijk om Inschrijvers te selecteren die zich inzetten om hun energieverbruik te reduceren. Het inzetten voor energiereductie blijkt uit het commitment dat Inschrijver heeft aan een MVO-initiatief dat de impact van energieverbruik op het klimaat adresseert. Inschrijver mag leunen op de moederorganisatie.

- [D-E 43] Inschrijver participeert in minimaal één MVO-initiatief, dat de impact van energieverbruik op het klimaat adresseert.
- [D-E 44] Inschrijver gebruikt voor het uitvoeren van de Dienstverlening elektriciteit dat voor 100% afkomstig is uit hernieuwbare energiebronnen.

5.3.2 Transport

Om de duurzaamheidsambities van de Rijksoverheid te realiseren, is het van belang duurzaam transport te stimuleren. Om duurzaam transport te stimuleren legt de Categorie Inschrijver de volgende eisen op.

- [D-E 45] Gedurende de gehele looptijd van CDR2023|MCI gebruikt Inschrijver voor het uitvoeren van de Dienstverlening klimaatneutraal vervoer dan wel het gebruik van ten minste hybride vervoermiddelen.

- [D-E 46] Binnen een jaar na ondertekening van de ROK levert Inschrijver een plan van aanpak op waarin Inschrijver aangeeft welke maatregelen worden geïnitieerd om klimaatneutraal transport te realiseren in zijn keten.

Onder klimaatneutraal transport in de keten wordt in ieder geval verstaan

- Transportmiddelen van Inschrijver
- Alle gemotoriseerde voertuigen bij graafwerkzaamheden, zowel van Inschrijver als onderaannemer

In het plan van aanpak om klimaatneutraal transport te realiseren in keten van Inschrijver staan de volgende elementen:

1. Doelstelling van Inschrijver
2. (Geplande) maatregelen
3. Mijlpalen
4. Tijdsplan
5. PDCA-cyclus op plan van aanpak

Indien mijlpalen uit het Plan van Aanpak niet worden behaald, behoudt de Categorie het recht om sancties op te leggen conform Bijlage 08 - SLA parameters & KPI's.

5.3.3 Science Based Targets (SBT)

Doelstelling uit het Klimaatakkoord van Parijs is om de stijging van de gemiddelde wereldtemperatuur te beperken tot onder de 2 graden Celsius in 2050. Om daar te komen is het belangrijk dat bedrijven SBT's opstellen op duurzaamheid.

- [D-E 47] De Categorie eist dat Inschrijver SBT's heeft opgesteld.
- [D-E 48] De Categorie eist dat Inschrijver zijn SBT's voor 1 september 2024 heeft gevalideerd bij het SBTi of een gelijkwaardige externe partij.
- [D-E 49] De SBT-doelstelling op CO2 reductie van Inschrijver is integraal van toepassing op CDR2023|MCI. Jaarlijks vindt overleg plaats tussen de Categorie en Inschrijver, waarin Inschrijver rapporteert op zijn CO2 doelstelling. De rapportage bevat de behaalde resultaten en nog te behalen resultaten.

[D-W 3] Inschrijver verplicht zich tot het opstellen van een net-zero doelstelling, die wetenschappelijk is gevalideerd. De doelstelling moet binnen één jaar na ondertekening van de ROK wetenschappelijk gevalideerd zijn bij het SBTi. Jaarlijks vindt overleg plaats tussen de Categorie en Inschrijver, waarin Inschrijver rapporteert op de net-zero doelstelling. De rapportage bevat de behaalde resultaten en nog te behalen resultaten.

5.4 Circulariteit

5.4.1 eSIM en/of ecoSIM

Om het circulaire karakter vorm te geven stelt de Categorie eisen en wensen aan de SIM, die Inschrijver levert onder CDR2023|MCI. In het kader van duurzaamheid heeft het de voorkeur van de Categorie om de huidige SIMs te handhaven, als deze vervangen moeten worden te vervangen door eSIM, als dat niet mogelijk is dan een ecoSIM in te zetten.

- [D-E 50] Inschrijver verplicht zich om een eSIM of een ecoSIM te leveren. Indien een toepassing ongeschikt is voor eSIM, dient Inschrijver een ecoSIM te leveren.
- [D-W 4] De Inschrijver verplicht zich om gedurende de contractperiode het primaire verpakkingsmateriaal bij ecoSIMs, die geleverd worden onder de ROK, met minimaal 50% te verminderen. De 50% vermindering impliceert uitdrukkelijk een vermindering van 50% in productie van primair verpakkingsmateriaal. Benchmark is het jaar 2023. De 50% vermindering van het primaire verpakkingsmateriaal moet worden aangetoond middels een LCA of productgrondstoffenpaspoort.*
- [D-W 5] De Inschrijver is verplicht om gedurende de contractperiode het secundaire verpakkingsmateriaal bij SIM kaarten die geleverd worden via de ROK, met minimaal 50% te verminderen. De 50% vermindering impliceert uitdrukkelijk een vermindering van 50% in productie van secundaire verpakkingsmateriaal. Benchmark is het jaar*

2023. De 50% vermindering van het primaire verpakkingsmateriaal moet worden aangetoond middels een LCA of productgrondstoffenpaspoort.

- [D-E 51] Indien geconformeerd aan [D-W4/5] rapporteert Inschrijver jaarlijks – als onderdeel van Bijlage 07 - Standaardrapportages aan de Categorie over de status van de primaire en/of secundaire verpakkingsreductie.

5.4.2 Levenscyclusanalyses

De Categorie wenst voor de te gebruiken Indoordekking installaties onder CDR2023|MCI een LCA te ontvangen. De LCA-resultaten omvatten tenminste de klimaatimpact, ofwel carbon footprint, uitgedrukt in CO₂-equivalenten, berekend volgens de richtlijnen van het Greenhouse Gas Protocol: 'Product Life Cycle Accounting and Reporting Standard' of soortgelijke richtlijnen, die de scope duidelijk afbakenen.

[D-W 6] Inschrijver levert binnen 12 maanden na ondertekening van de ROK een LCA op aan de Categorie van de aan te schaffen Indoordekking installaties onder CDR2023|MCI. LCA kan eventueel onder een non-disclosure agreement (NDA) worden opgeleverd.

[D-W 7] Inschrijver levert binnen 12 maanden na ondertekening van de ROK een LCA op aan de Categorie van de te gebruiken ecoSIM voor CDR2023|MCI. LCA kan eventueel onder een non-disclosure agreement (NDA) worden opgeleverd.

Bij het conformeren aan [D-W 6] gelden de volgende voorwaarden aan de LCA:

- Indien fabrikanten een LCA aanbiedt op basis van PAIA, dient te worden gebruik gemaakt van deze PAIA-standaard. Indien afgeweken wordt van de PAIA-standaard is het aan Inschrijver om aan te geven hoe de LCA tot stand is gekomen.
- Indien een LCA een bandbreedte bevat in de berekening van de CO₂ footprint dan geldt de mediaan van deze berekening als resultaat. In de berekening geldt een gebruiksfase (lifetime of product) van 8 jaar voor de Indoordekking installatie.
- De LCA is ten minste uitgesplitst in de LCA-fasen: grondstofwinning, productie, (downstream) transport en gebruik. 'End-of-Life' is optioneel; indien 'End-of-Life' wel is gekwantificeerd in de LCA dan dienen de resultaten los te worden getoond. Hiermee geeft Inschrijver inzicht in de milieukundige hotspots.

[D-W 8] Inschrijver vermeldt in de omzetrapportage, als onderdeel van Bijlage 07 - Standaard Rapportages, de CO₂ footprint van de Indoordekking installatie bij Deelnemers op basis van een LCA. Een LCA beschikbaar gesteld door de fabrikant van de Indoordekking installatie volstaat.

5.4.3 Critical raw materials

In 2020 heeft de Europese Commissie de lijst Critical Raw Materials geüpdatet. Op deze lijst staan grondstoffen, die van significant belang zijn voor vele productieketens; zo ook de productieketen die nieuwe schone energie verzorgt. Om de afhankelijkheid van deze critical raw materials te verminderen en de transitie te kunnen maken naar een klimaatneutrale, circulaire economie, is het van belang om efficiënt (circulair) om te gaan met critical raw materials.

Als definitie van 'critical raw materials' wordt de lijst van de Europese Commissie gebruikt. Gedurende de contractperiode is het aannemelijk dat de lijst van de Europese Commissie wordt herzien. De meest actuele lijst is gedurende de contractperiode leidend.

- [D-E 52] Inschrijver is verplicht om te inventariseren en te rapporteren, waar 'critical raw materials' zijn geconcentreerd in zijn toeleveringsketen voor alle producten, die het levert onder CDR2023|MCI. Een jaar na ondertekening van de ROK rapporteert Inschrijver jaarlijks hierover aan de Categorie op basis van de meest actuele lijst van de Europese Commissie. In de rapportage staat per critical raw material minimaal het volgende:
- Welke weg heeft de grondstof uit de Producten onder CDR2023|MCI afgelegd (van delven tot aan gebruikersfase);
 - Hoe de grondstof uit de Producten onder CDR2023|MCI circulair wordt ingezet.

- [D-E 53] Jaarlijks moet Inschrijver bij CCM aantonen (bijvoorbeeld met het relevante deel van notulen of verslag) dat Inschrijver in gesprek is met zijn toeleveranciers over het verminderen van critical raw materials in zijn keten.

5.4.4 Grondstoffenmanagement en afval

Om als maatschappij een circulaire economie te realiseren is het van belang dat bedrijven hun gebruik van grondstoffen optimaliseren. Het optimaliseren van grondstoffen vergt een andere denkwijze met betrekking tot afval. Het is in een circulaire economie noodzakelijk om afval te zien als grondstof.

Gezien het feit dat e-waste een van de snelst groeiende afvalstromen is, is het voor de Categorie belangrijk om Inschrijvers aan zich te binden die afval beschouwen als grondstof.

- [D-E 54] Inschrijver dient te allen tijde te voorkomen dat bij producten additionele componenten worden geleverd waar de Deelnemer geen behoefte aan heeft. Mocht dit onverhoeds plaatsvinden dan dient Inschrijver deze additionele componenten retour te nemen en gereed te maken voor hergebruik (al dan niet via refurbishment), tenzij dit technisch niet meer mogelijk is. Indien hergebruik niet mogelijk is, dienen de producten te worden gerecycled, conform de vigerende richtlijn WEEE-richtlijn.
- [D-E 55] Inschrijver neemt na werkzaamheden op locatie (bijv. installatie, onderhoudswerkzaamheden of het verhelpen van storingen, etc.) al het gerelateerde afval kosteloos retour.
- [D-E 56] Inschrijver conformeert zich aan het Landelijk afvalbeheerplan 3 (LAP3).
- [D-W 9] *De gebruikte verpakkingen door Inschrijver ten behoeve van de opdracht zijn volledig geschikt voor hergebruik. Definitie hergebruikte producten of onderdelen; producten of onderdelen die al in gebruik zijn geweest in dezelfde, oorspronkelijke vorm. Gerecyclede grondstoffen vallen niet onder deze definitie, aangezien deze via een omvormproces zijn verkregen.*
- [D-W 10] *De Categorie wenst een Inschrijver die grip heeft op zijn eigen e-waste. Inschrijver toont aan grip te hebben op zijn eigen e-waste door een circulaire doelstelling te hebben op de afvalstroom e-waste. De e-waste doelstelling van Inschrijver wordt gemonitord middels een PDCA-cyclus. Uit de PDCA blijkt waar de e-waste afvalstroom van Inschrijver is verwerkt. Jaarlijks rapporteert Inschrijver zijn PDCA-cyclus op e-waste aan de Categorie.*
- [D-W 11] *Inschrijver dient ten minste 60% van de actieve Indoordekking installatie in te zetten voor een tweede / derde leven. Bij terugname van Producten is Inschrijver verplicht een check te doen op het zorgvuldig schonen van de gegevens, conform richtlijnen rijksoverheid. Indien er onverhoopt data op het device achterbleven is, is Inschrijver verplicht deze te wissen.*
Toelichting: Inschrijver voert bewijs in de rapportage over de herinzet van ingeleverde Producten (zie: Bijlage 8 Standaard rapportages)

5.5 Welzijn, gezondheid, diversiteit en inclusie

De Categorie wil een Inschrijver selecteren die oog heeft voor de 'sociale' kant van duurzaamheid. Met het thema welzijn, gezondheid, diversiteit en inclusie wil de Categorie onder andere invulling geven aan de doelstelling uit het nationaal plan MVI 2021-2025, namelijk "een diverse en inclusieve samenleving en bedrijfsleven waarin iedereen wordt behandeld en beoordeeld op wat ze kunnen en niet op wie ze zijn, van wie ze houden, waar ze vandaan komen of wat ze geloven".

- [D-E 57] Inschrijver is verplicht om een managementsysteemnorm te hebben voor het waarborgen van een gezonde en veilige werkomgeving voor de werknemer. Inschrijver toont dit aan door binnen twee jaar na ondertekening van de ROK ISO45001 gecertificeerd te zijn.
- [D-E 58] Inschrijver heeft zich gecommitteerd aan een (of meerdere) MVO-initiatieven die arbeids- en mensenrechten adresseert. Jaarlijks vindt er overleg plaats tussen de Categorie en Inschrijver waarin Inschrijver rapporteert op de doelstelling(en) uit het betreffende MVO-initiatief.
- [D-E 59] Inschrijver heeft mensenrechten – conform definitie van International Labour Organization (ILO) – onderdeel gemaakt van zijn Supplier Code of Conduct.

- [D-E 60] Externen werkende op locatie van de Inschrijver vallen onder hetzelfde health, safety, en environment (HSE)-beleid als de eigen werknemers van de Inschrijver.
- [D-E 61] Inschrijver verklaart zich te committeren aan een (of meerdere) MVO-initiatieven die corruptie adresseert – bijvoorbeeld OECD Anti-Bribery Convention.
- [D-E 62] Inschrijver verklaart een klokkenluidersprocedure in zijn organisatie te hebben.
- [D-E 63] Inschrijver verklaart een gedragscode te hebben voor zijn personeel. Inschrijver is verplicht om op verzoek van de Categorie inzage te geven in zijn gedragscode. In een gedragscode legt Inschrijver vast wat zij verwacht van zijn medewerkers in de omgang met collega's, klanten en zijn eigendommen.
- [D-E 64] Inschrijver verklaart zich te committeren (binnen 6 maanden na ondertekening van de ROK) aan het Charter 'Diversiteit' van Diversiteit in Bedrijf of zet een vergelijkbaar instrument in waarmee Inschrijver zich committeert aan zelf opgestelde doelen om Diversiteit en Inclusie op de werkvloer te bevorderen.

5.6 Ketenverantwoordelijkheid

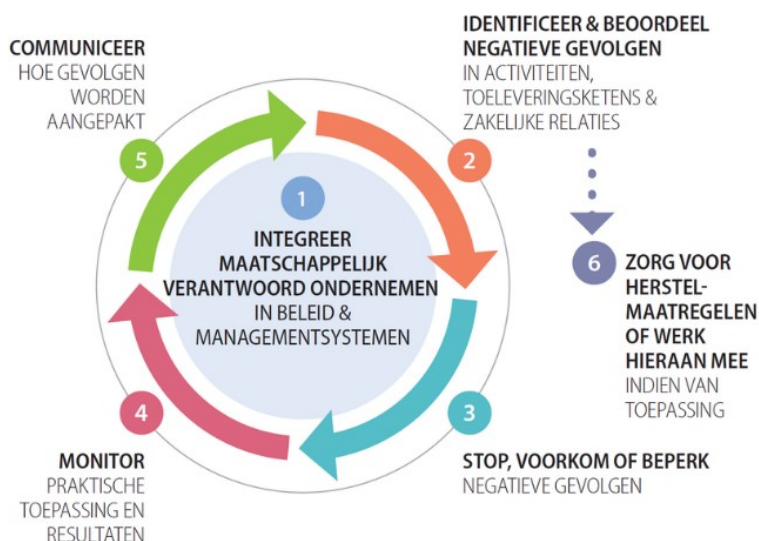
In inkopen met Impact is verankerd, dat de Rijksoverheid duurzame internationale productieketens nastreeft. Met de toepassing van internationale sociale voorwaarden (ISV) moet de Rijksinkoop minder misstanden en betere arbeidsomstandigheden in de ketens van leveranciers teweegbrengen. Aan de hand van 'due diligence' wil de Rijksoverheid leveranciers stimuleren actie te ondernemen om risico's voor de arbeidsnormen en mensenrechten in de keten te adresseren en negatieve impacts te voorkomen.

Binnen de Rijksoverheid zijn 8 risicocategorieën vastgesteld – de inkoop van connectiviteit is een van deze risicocategorieën. De scope van deze aanbesteding valt in een risicocategorie, waarmee ISV van toepassing is op de aanbesteding.

5.6.1 OECD due diligence framework

In deze aanbesteding wordt gebruik gemaakt van OECD Due Diligence Handreiking voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO). De Categorie wil Inschrijvers selecteren die conform het due diligence proces van de OECD streven naar het voorkomen ofwel mitigeren van misstanden, op zowel sociale aspecten als milieuaspecten, in zijn keten. Samenvattend ziet het due diligence proces er in 6-stappen als volgt uit:

HET DUE DILIGENCE-PROCES & ONDERSTEUNENDE MAATREGELEN



Om invulling te geven aan de ambities van de Categorie op het thema Ketenverantwoordelijkheid, is samen met Stichting Onderzoek Multinationale Onderneming (SOMO) een gunningscriterium samengesteld. Het gunningscriterium is gebaseerd op de 6-stappen uit het due diligence framework van de OECD. Aan iedere stap zijn wens(en) toegekend, beschreven in paragraaf 5.6.1.1 t/m 5.6.1.6.

[D-E 65] Jaarlijks rapporteert Inschrijver op de wensen in 5.6.1.1 t/m 5.6.1.6 waaraan zij zich conformeert.

5.6.1.1 MVO en due diligence voor de waardeketen verankeren in beleid en management | Indicator 1
Overeenkomstig de OECD-richtlijnen worden bedrijven geacht het respecteren van mensenrechten en het milieu – ook in hun waardeketens – als beleidsdoelstelling te hebben. Tevens worden zij geacht beleid en systemen te ontwikkelen waarmee zij due diligence kunnen uitvoeren om schadelijke maatschappelijke gevolgen en milieueffecten vast te stellen en aan te pakken, zowel in hun eigen bedrijfsvoering als in de waardeketen. Om MVO daadwerkelijk te verankeren in de managementsystemen van het bedrijf raadt de OECD aan om de verantwoordelijkheid voor MVO te beleggen op bestuursniveau. De meeste bedrijven in deze sector gebruiken reeds de Ecovadis Sustainability Assessment methodiek die een uitgebreide en vergelijkbare manier biedt om de prestaties van een bedrijf te meten met betrekking tot de verankering van sociaal en milieubeleid zoals opgenomen in de OECD-richtlijnen. Overeenkomstig de OECD-richtlijnen dienen bedrijven belanghebbenden op zinvolle wijze te betrekken bij de ontwikkeling van beleid en processen op het gebied van MVO en due diligence.

[D-W 12] *Inschrijver voert aantoonbaar due diligence uit conform de OECD-richtlijnen. Voor toelichting over deze richtlijnen zie OECD-handreiking 'Due diligence Handreiking voor IMVO'*

[D-W 13] *Inschrijver heeft op bestuursniveau verantwoordelijkheden voor MVO toegekend*

5.6.1.2 De belangrijkste risico's in de waardeketen voor glasvezelkabels en Indoordekkingsinstallaties vaststellen en beoordelen | Indicator 2

Overeenkomstig de OECD-richtlijnen worden bedrijven geacht de belangrijkste sociale en milieurisico's (gedefinieerd als de zwaarste en meest waarschijnlijke risico's) van hun producten en diensten in kaart te brengen en te beoordelen. De Categorie heeft glasvezelkabels en Indoordekkingsinstallaties benoemd als een product met belangrijke sociale en milieurisico's. Dergelijke belangrijke risico's in de keten van glasvezel omvatten, maar zijn niet noodzakelijkerwijs beperkt tot: schadelijke impact op kustmilieus en biodiversiteit, en de daaraan verbonden gevolgen voor de bestaanszekerheid van naburige gemeenschappen, verbonden aan het winnen van zand; luchtwegaandoeningen zoals silicose als gevolg van blootstelling aan kwartsstof bij de verwerking van silicium; schadelijke gevolgen voor het klimaat ten gevolge van extreem hoog energieverbruik voor de productie van glasvezelkabels; en schadelijke gevolgen voor het milieu ten gevolge van lage recycling-niveaus in de waardeketen. Gezien de toepassing van glasvezelkabels en Indoordekkingsinstallaties door Opdrachtnemer voor de levering van connectiviteitsdiensten, en gezien het feit dat er belangrijke risico's kleven aan glasvezelkabels, met name bij de winning, raffinage en productie, wordt Opdrachtnemer geacht specifieke sociale en milieurisico's in de glasvezel-waardeketen en Indoordekkingsinstallaties in kaart te hebben gebracht. Er kunnen verschillende methodieken worden gebruikt om risico's vast te stellen, zoals een LevensCyclus Analyse(LCA), of eenzijdige onderzoeken en/of audits of door middel van een controlesysteem voor de sector, zoals de Joint Audit Cooperation (JAC). Overeenkomstig de OECD-richtlijnen worden bedrijven geacht belanghebbenden op zinvolle wijze te betrekken bij het in kaart brengen en beoordelen van risico's.

[D-W 14] *Inschrijver kan aantonen dat zij glasvezelkabels en Indoordekkingsinstallaties expliciet hebben aangewezen als een product waarvoor belangrijke sociale en milieurisico's gelden in de waardeketen.*

[D-W 15] *Inschrijver kan aantonen (bijvoorbeeld via een LCA of een andere analyse van de volledige levenscyclus of waardeketen) dat zij specifieke belangrijke sociale en milieurisico's voor glasvezelkabels en Indoordekkingsinstallaties hebben vastgesteld en beoordeeld.*

[D-W 16] *Inschrijver kan aantonen dat zij belanghebbenden op zinvolle wijze hebben betrokken bij het in kaart brengen en beoordelen van risico's in de waardeketen van glasvezelkabels en Indoordekkingsinstallaties. Toelichting; voor belanghebbenden zie OECD-handreiking 'Due diligence Handreiking voor IMVO'.*

5.6.1.3 Belangrijke risico's in de waardeketens van glasvezelkabels en Indoordekkingsinstallaties aanpakken | Indicator 3

Overeenkomstig de OECD richtlijnen worden bedrijven geacht stappen te ondernemen om belangrijke sociale en milieurisico's van hun producten en diensten aan te pakken. Maatregelen tegen risico's kunnen vele vormen aannemen en het is vooral aan het bedrijf en de belanghebbenden om te bepalen wat de beste manier is om specifieke risico's aan te pakken. Gezien het feit dat er belangrijke risico's kleven aan Indoordekkingsinstallaties en glasvezelkabels, met name bij de winning, raffinage en productie, worden bedrijven geacht concrete stappen te hebben ontwikkeld en geïmplementeerd om de specifieke vastgestelde risico's van de waardeketen van Indoordekking installaties en glasvezelkabels aan te pakken. Bedrijven kunnen specifieke vastgestelde risico's individueel of collectief aanpakken, bijvoorbeeld door middel van een corrigerende maatregel vanuit JAC.

- [D-W 17] *Inschrijver kan binnen een jaar na ondertekening van de ROK aantonen dat zij een actieplan ontwikkeld hebben (bijvoorbeeld via een corrigerende maatregel vanuit JAC / een stappenplan voor verbetering of een andere methode) om ten minste één specifiek sociaal of milieurisico van glasvezelkabels aan te pakken en ten minste één specifiek sociaal of milieurisico van Indoordekkings-installaties aan te pakken.*
- [D-W 18] *Inschrijver kan binnen een jaar na ondertekening van de ROK aantonen dat zij ten minste één specifiek sociaal of milieurisico van glasvezelkabels effectief hebben aangepakt en te minste één specifiek sociaal of milieurisico van Indoordekkingsinstallaties effectief hebben aangepakt*
- [D-W 19] *Inschrijver kan aantonen dat zij belanghebbenden op zinvolle wijze hebben betrokken bij aanpakken van risico's in de waardeketen van glasvezelkabels en Indoordekkingsinstallaties. Toelichting; voor belanghebbenden zie OECD-handreiking 'Due diligence Handreiking voor IMVO'.*

5.6.1.4 Volgen van maatregelen om belangrijke risico's in de waardeketens van glasvezelkabel en Indoordekkingsinstallaties aan te pakken | Indicator 4

Overeenkomstig de OECD richtlijnen worden bedrijven geacht te meten en te volgen wat de impact is van de maatregelen die ze nemen om belangrijke sociale en milieurisico's aan te pakken. Voor elk vastgesteld risico moet een SMART doelstelling worden geformuleerd en de voortgang met betrekking tot het bereiken van de doelstelling moet worden gemeten en gevolgd. Overeenkomstig de OECD richtlijnen worden bedrijven geacht belanghebbenden op zinvolle wijze te betrekken bij het volgen van de resultaten van hun due diligence maatregelen.

- [D-W 20] *Inschrijver kan met controleerbaar bewijs aantonen dat zij de voortgang hebben gevolgd van hun inspanningen om ten minste één specifiek sociaal of milieurisico van glasvezelkabel aan te pakken*
- [D-W 21] *Inschrijver kan met controleerbaar bewijs aantonen dat zij de voortgang hebben gevolgd van hun inspanningen om ten minste één specifiek sociaal of milieurisico van Indoordekkingsinstallaties aan te pakken*

5.6.1.5 Communiceren over maatregelen om belangrijke risico's in de waardeketen van glasvezelkabels en Indoordekkingsinstallaties in kaart te brengen en aan te pakken | Indicator 5

Overeenkomstig de OECD richtlijnen worden bedrijven geacht om openbaar te communiceren over hun due diligence en de stappen die ze ondernemen om risico's op schadelijke effecten in kaart te brengen en aan te pakken, ook in de waardeketen. Ten aanzien van genomen maatregelen om specifieke schadelijke effecten aan te pakken, worden bedrijven geacht informatie te verschaffen aan belanghebbenden die "de toereikendheid van de reactie van een bedrijf op schadelijke effecten afdoende aantoont". Dit legt de lat voor zowel de kwaliteit als de aard van de te ontsluiten informatie hoog. De OECD heeft aangegeven dat communicatie en transparantie over due diligence inspanningen op belangrijke "knelpunt" hefboom punten in de waardeketens (zoals smelt- en raffinagebedrijven) in het bijzonder van belang zijn.

- [D-W 22] *Inschrijver communiceert na ondertekening van de ROK binnen een jaar over maatregelen die zij neemt om belangrijke risico's in de waardeketen van glasvezelkabels en Indoordekkingsinstallaties in kaart te brengen en aan te pakken.*

[D-W 23] Inschrijver kan op verzoek van de Categorie informatie verschaffen over due diligence inspanningen met zakelijke partners op belangrijke knelpunt hefboompunten zoals smelt- en raffinagebedrijven.

5.6.1.6 Herstel van schadelijke effecten in de waardeketen van glasvezelkabels en Indoordekkingsinstallaties mogelijk maken | Indicator 6

Overeenkomstig de OECD richtlijnen worden bedrijven geacht bij te dragen aan het verhelpen van effecten die ze mede hebben veroorzaakt en hun invloed te gebruiken voor het stimuleren en faciliteren van het verhelpen van effecten waarbij ze rechtstreeks betrokken zijn via een (reeks van) zakelijke relatie(s) (bijvoorbeeld in hun waardeketens). In de context van schadelijke sociale en milieueffecten in waardeketens worden bedrijven geacht hun invloed te gebruiken en inspanningen te doen om de (mede-)verantwoordelijke actor voor de effecten te overtuigen dat zij de effecten moeten verhelpen. Teneinde toegang tot rechtsmiddelen mogelijk te maken en te faciliteren, worden bedrijven geacht een bezwaarprocedure in te stellen of daaraan mee te werken, die toegankelijk is voor belanghebbenden en benadeelde rechthebbenden in de gehele waardeketen.

[D-W 24] Inschrijver conformeert zich om binnen een jaar na ondertekening van de ROK de toegang tot rechtsmiddelen in zijn waardeketens, inclusief die van glasvezelkabels en Indoordekkingsinstallaties, te bevorderen en faciliteren. Bijvoorbeeld door juridische bijstand te verlenen in casuïstiek van arbeids- en mensenrechtenschennis aan getroffen in de waardeketen.

[D-W 25] Inschrijver kan aantonen dat zij bij tenminste één actor in de waardeketen van Indoordekkingsinstallaties hun invloed hebben aangewend om het verhelpen van schadelijke effecten te faciliteren.

[D-W 26] Inschrijver heeft een buitenrechtelijke bezwaarprocedure in het leven geroepen op bedrijfs- of operationeel niveau dat toegankelijk is voor diegenen die schadelijke effecten ervaren van zakelijke relaties in zijn waardeketens, zoals de waardeketen van glasvezelkabels en Indoordekkingsinstallaties.

5.6.2 Ketenverantwoordelijkheid voor Indoordekking installaties

Gezien de risicoclassificatie van de Categorie vindt zij het belangrijk dat de producten en diensten die zij inkoopt bij Inschrijver op een verantwoorde manier zijn geproduceerd ofwel ingekocht door Inschrijver. Onder CDR2023|MCI zijn Indoordekking installaties belangrijke af te nemen Diensten waarvan de Categorie inzichtelijk wilt krijgen hoe Inschrijver zijn verantwoordelijkheid neemt in de keten. De volgende eisen zijn van toepassing:

[D-E 66] Risicoanalyse productieketen - uiterlijk 12 maanden na de eerste opdrachtverstrekking onder de ROK wordt een risicoanalyse van Indoordekkingsinstallaties en ecoSIM, die geleverd worden onder CDR2023|MCI, opgeleverd door Inschrijver aan de Categorie waarin het volgende is opgenomen:

- 1. zijn eigen MVO beleid;*
- 2. een beschrijving van de keten van het productieproces tot en met ten minste eind assemblage (final assembly);*
- 3. een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten en risico's voor het milieu in de keten.*

[D-E 67] Plan van aanpak risicomitigatie - Uiterlijk 12 maanden na de eerste opdrachtverstrekking onder de ROK wordt voor Indoordekkingsinstallaties en ecoSIM, die geleverd worden onder CDR2023|MCI, een plan van aanpak door Inschrijver verstrekt omtrent ketenverantwoordelijkheid, in het plan van aanpak zijn opgenomen:

- 1. een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de Inschrijver zal leveren om de risico's uit de risicoanalyse te mitigeren;*
- 2. een planning ten aanzien van de inspanningen die de Inschrijver zal leveren;*
- 3. een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders.*

- [D-E 68] Jaarlijkse rapportage - gedurende de contractperiode rapporteert de Inschrijver jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de overeenkomst (of in geval van een korter lopende overeenkomst: bij de afronding daarvan) over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV.

De rapportage moet tevens gelijktijdig openbaar worden gemaakt, al dan niet als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de Inschrijver betreft, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. Openbaarmaking kan worden bereikt door plaatsing op de website van de Inschrijver.

De rapportage bevat in ieder geval:

- een risicoanalyse zoals beschreven onder D-E 66;
- de maatregelen die in het jaar waarover gerapporteerd wordt, zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen;
- de aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV;
- informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn.

De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands of Engels opgesteld zijn.

- [D-E 69] Inschrijver verplicht zich om onderstaande gestelde normen te implementeren, voor zover uit die normen een verantwoordelijkheid voor Inschrijver voortvloeit, door in het kader van de uitvoering van de ROK de navolgende werkzaamheden te verrichten.

De fundamentele arbeidsnormen, zoals vastgelegd in de conventies van de International Labour Organisation (ILO), inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105), afschaffing van kinderarbeid (138, 182), vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111), de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98).

De mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen, die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn.

5.7 Arbeidsparticipatie (SROI)

5.7.1 Visie social return van de Rijksoverheid

"Iedereen heeft recht op betaald werk, ook mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Door maatwerk te bieden en anders naar de mogelijkheden te kijken, kunnen we veel. Daarom werken HR en Inkoop Rijk samen met leveranciers aan 'Maatwerk voor Mensen'. Een social return-aanpak (waarin we niet alleen moeten zorgen voor het financiële, maar ook voor het maatschappelijke rendement van de samenwerking) en de Banenafpraak (mensen uit het doelgroepenregister) worden in samenhang gezien met als doel mensen uit de doelgroep aan vast werk te helpen bij de Rijksoverheid of elders. Ieders inzet is hierbij belangrijk: samen kunnen we een groot en waardevol netwerk creëren. Een netwerk waarin we van elkaar leren door ieder onze expertise en persoonlijkheid in te brengen."

Het creëren van werk door middel van social return volgens bovenstaande visie wordt door de Rijksoverheid uitgevoerd onder de noemer Maatwerk voor Mensen (zie <https://www.maatwerkvoormensen.nl>).

De Rijksoverheid stimuleert met Maatwerk voor Mensen om het gesprek met Inschrijvers aan te gaan en hier samen invulling aan te geven. De nieuwe werkwijze geeft voor zowel de Categorie als Inschrijver ruimte voor maatwerk en/of het bedienen van bredere sociale doelstellingen. Bij aanbestedingen die onder IenW en RWS vallen, wordt deze werkwijze gestimuleerd.

5.7.2 Social Return

De Groeituin Social Return (hierna: de Groeituin) is een innovatief concept dat is ontwikkeld door RWS voor de invulling van social return op de MVI-thema's, zoals Banenafspraken en social return. De Groeituin is een expertisepunt die kennis, ervaring en netwerken van HR en inkoop bundelt en deze centraal toegankelijk maakt ter ondersteuning aan de inkoop en het contractmanagement.

In de Groeituin maken Inschrijver en de Categorie maximaal gebruik van hun kennis en expertise door met een andere bril te kijken naar de mogelijkheden om te investeren in de ontwikkeling van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Het is een aanpak waarbij de doelstellingen van de Banenafspraken en social return samenkomen.

Na gunning van de ROK CDR2023|MCI dient Inschrijver het social return beleid Maatwerk voor Mensen conform de werkwijze van de Groeituin toe te passen, waarbij het realiseren van sociale impact centraal staat. Zie: Social Return: Groeituin | Rijkswaterstaat.

Zie eisen en wensen voor een volledige beschrijving van de invulling.

[D-E 70] Inschrijver committeert zich aan een passende uitvoering van de social return verplichting bij de organisatie van de Categorie. Inschrijver sluit aan bij de doelstelling van de Groeituin: 'Kandidaten begeleiden naar duurzaam, goed passend en betaald werk'.

[D-E 71] De Inschrijver heeft de ruimte om eigen ambities/ideeën voor het realiseren van sociale impact te vertalen naar een concreet voorstel voor de Groeituin. Dit voorstel past binnen de social return waarde en de kaders van Categorie – paragraaf 5.7.2 –, die de Inschrijver de mogelijkheid biedt deze ambities te realiseren.

Binnen uiterlijk 6 maanden na gunning dient de Inschrijver een concept plan van aanpak in, waarin wordt aangegeven op welke wijze de Inschrijver aan zijn social returnverplichting gaat voldoen.

Na definitieve gunning verzorgt de Categorie de introductie tussen de Inschrijver en de Groeituin. Tijdens deze introductie wordt het concept van de Groeituin toegelicht en worden afspraken gemaakt voor het vervolg. Binnen drie maanden na het introductiegesprek, dient de Inschrijver een concept Plan van Aanpak in bij de Categorie en de Groeituin. Binnen zes maanden na het introductiegesprek dient het Plan van Aanpak definitief te zijn.

In het plan van aanpak moet in ieder geval aandacht worden besteed aan de volgende punten, al dan niet uitgedrukt in KPI's:

- De wijze waarop invulling wordt gegeven aan de social return verplichting, te denken valt aan: plaatsingen, begeleidingsuren, stage- en werkervaringsplekken, dienstverleningsvorm, opleidingstrajecten.
- Een voorstel voor procesafspraken en praktische invulling van het proces ten behoeve van uitvoering, waaronder periodieke rapportage aan of monitoring door de Categorie, en tijdige melding en bijsturing in geval van onverwacht optredende (gedeeltelijke) onuitvoerbaarheid.

De Groeituin beoordeelt het plan van aanpak op uitwerking van de hierboven genoemde punten, de ambitie, de concreetheid, de haalbaarheid en de realiteit van het voorstel. Het plan van aanpak wordt opgeleverd aan de Groeituin en de Categorie. Formalisering van het Plan van aanpak vindt plaats door accordering van de Categorie op het Plan van Aanpak.

[D-E 72] Elk jaar worden de doelen en eventuele KPI's in het plan van aanpak in samenwerking met de Groeituin bijgesteld. Indien tijdens de looptijd van de ROK blijkt dat het oorspronkelijke plan van aanpak niet of niet volledig uitvoerbaar is, dan is Inschrijver verplicht dit bij constatering aan de Groeituin en de Categorie te melden.

Inschrijver geeft hierbij aan welke aanpassingen en/of interventies nodig zijn om het plan van aanpak alsnog uitvoerbaar te maken. De Categorie beoordeelt de voorgestelde wijzigingen op de uitwerking van de in eis [D-E-71] genoemde punten, de ambitie, de concreetheid, de haalbaarheid en de realiteit.

Een gewijzigd plan van aanpak is onderdeel van de ROK. Inschrijver is verplicht binnen één (1) maand daaropvolgend de aangepaste zaken uit het Plan van Aanpak uit te kunnen voeren

- [D-E 73] Inschrijver dient periodiek te rapporteren over de gerealiseerde sociale impact met social return inzet indien Inschrijver zich conformeert aan [D-W 27]. De Categorie maakt voor het rapporteren van social return gebruik van Wizzr®. Indien Inschrijver ook gebruik maakt van Wizzr®, vervalt voor Inschrijver de rapportagewijze zoals beschreven in Bijlage 07 - Standaardrapportages voor social return.
- [D-E 74] De Categorie en Inschrijver werken samen om de resultaten binnen de Rijksoverheid en – waar gezamenlijk overeengekomen – buiten de Rijksoverheid te delen met als doel het creëren van impact en ter stimulering van meer en breder toepassen van de aanpak Groeituin Social Return.
- [D-E 75] De Inschrijver draagt er zorg voor dat tewerkstelling van kandidaten geschiedt conform de vigerende regelgeving en normering op het gebied van veilig en gezond werken, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden. Informatie over deze verplichtingen is te verkrijgen bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (www.szw.nl).
- [D-E 76] Inschrijver dient zorg te dragen voor een geschikte werkomgeving, passende werkzaamheden en adequate begeleiding om een duurzame plaatsing van een kandidaat of kandidaten mogelijk te maken.
- [D-E 77] Inschrijver kan aantonen dat 1% van haar nationale FTE-werknemersbestand, ingevuld is met mensen uit de social return doelgroep. Wanneer een (social return) initiatief van Inschrijver heeft geleid tot het realiseren van een arbeidsplaats voor iemand uit de social return doelgroep, mag Inschrijver dit initiatief meetellen in de genoemde 1%. De gerealiseerde arbeidsplaats kan zowel bij Inschrijver als bij een derden partij door Inschrijver zijn gerealiseerd Inschrijver moet bij het ondertekenen van de Raamovereenkomst kunnen aantonen dat de gerealiseerde arbeidsplaats nog steeds wordt ingevuld door iemand uit de social return doelgroep.
- [D-W 27] De Inschrijver hanteert voor het aanwenden van social return minimaal 1% van het nationale FTE-werknemersbestand. Indien Inschrijver meer social return inzet, is de puntverdeling in bijlage 04 van toepassing.*

6 Mobiele connectiviteit (spraak en data)

De Mobiele connectiviteit die in dit hoofdstuk wordt beschreven betreft spraak- en datacommunicatie voor mobiele telefoons, smartphones, tablets en laptops. Deze Dienstverlening omvat de afhandeling van spraak, SMS en data over een mobiel telecommunicatienetwerk in Nederland en buiten Nederland door middel van roaming.

Mobiele connectiviteit (spraak, SMS en data) is niet meer weg te denken in de maatschappij en vanzelfsprekend ook voor diverse processen binnen de overheid. Een hoge graad van beschikbaarheid van de Dienstverlening is derhalve van belang. Daarnaast zijn er functies waarbij beschikbare en ongestoorde communicatie onder alle omstandigheden nog belangrijker of zelfs cruciaal is. Voor deze functies zijn oplossingen met preferente toegang, verbeterde beschikbaarheid en verbeterde dekking noodzakelijk.

Naast de Basisdiensten zijn er enkele Additionele diensten waaraan Deelnemer behoefte kunnen hebben. Dit betreft onder andere diensten voor de integratie van vaste- en mobiel spraak, een Duo SIM kaart en Advies-, consultancy- en andere werkzaamheden.

Niet altijd levert het mobiele telecommunicatienetwerk voldoende in pandige dekking, soms zijn hiervoor additionele installaties nodig, ook deze zijn onderdeel van deze aanbesteding.

6.1 Abonnementen

6.1.1 All-in abonnementen

De mobiele connectiviteit wordt afgenomen in de vorm van abonnementen. Deelnemers en de Categorie streven naar vereenvoudiging van de operationele processen en onderscheiden daarom slechts onderstaande modules/abonnementen:

1. Een spraak/SMS module/abonnement;
2. Een data module/abonnement.

De combinatie van deze twee modules/abonnementen geeft het derde mogelijke abonnement:

3. Een spraak/SMS/data abonnement.

De Categorie en Deelnemers willen afzien van het beheer van individuele (data)bundels. De abonnementen zijn derhalve all-in abonnementen waarin de kosten voor alle spraak en alle data verkeer zijn opgenomen. Dit betreft verkeer in Nederland en binnen de EU.

Voor Rest of World (RoW) verkeer moeten abonnementen geautoriseerd worden. Het RoW verkeer zal verrekend worden op basis van werkelijk verbruik of door een afkoop van het financiële risico zoals door verschillende Deelnemers gewenst. Deze afkoop komt bovenop de reguliere abonnementskosten van de Eindgebruiker en heeft betrekking op de maanden dat de RoW afkoop geactiveerd is voor die Eindgebruiker. Het is aannemelijk dat de afkoop vooral geactiveerd zal worden als de Eindgebruiker (regelmatig) in het buitenland is.

[T-W 28] Verschillende Deelnemers wensen het RoW verkeer af te kopen met een vast maandelijks tarief. Inschrijver wordt gevraagd om in de Bijlage 04 Conformiteitenlijst en in Bijlage 03 Tarieven aan te geven voor welk maandelijks tarief hij bereid is het RoW verkeer van één Eindgebruiker af te kopen. Voor het maandelijks tarief waaraan Inschrijver zich conformeert heeft de Eindgebruiker dan een onbeperkt RoW verbruik voor spraak en data.

- [T-E 78] Inschrijver dient op basis van het abonnementen de Deelnemer alle in de markt gangbare dienstverlening van openbare mobiele netwerken te bieden, waarop het volgende van toepassing is:
- a) De dienst geeft Eindgebruikers toegang tot het publieke mobiele telecommunicatienetwerk waarover Inschrijver beschikt;
 - b) De dienst geeft Eindgebruikers toegang tot publieke mobiele telecommunicatienetwerken binnen en buiten de EU, Inschrijver beschikt hiertoe over roamingovereenkomsten;
 - c) De dienst wikkelt voor de Eindgebruikers zowel uitgaand als inkomend spraak, SMS en data verkeer af;
 - d) De dienst geeft toegang tot alle voor publieke dienstverlening van Inschrijver gebruikte technologieën;
 - e) De dienst geeft toegang tot alle voor publieke dienstverlening van Inschrijver gebruikte frequenties waarvoor Inschrijver licenties heeft verworven;
 - f) De bandbreedte van een individuele aansluiting wordt door Inschrijver niet beperkt, een apparaat sluit altijd op de maximaal haalbare bandbreedte (up en down) van het mobiele telecommunicatienetwerk op betreffende locatie van het apparaat;
 - g) De bandbreedte en spraakverkeer wordt niet beperkt door administratieve regels waaronder bundellimieten of fair use policies;
 - h) De dienst geeft toegang tot internet of tot een door Deelnemer te bepalen private APN en is transparant voor alle IP verkeer en IP gebaseerde protocollen;
 - i) Inschrijver kent een mobiel 06 of 097 nummer uit het nationale nummerplan toe en werkt in voorkomende situaties mee aan portering van een mobiel nummer conform regelgeving van de Autoriteit Consument & Markt (ACM).
- [T-E 79] Inschrijver dient op verzoek van Deelnemer abonnementen om te kunnen zetten met behoud van het 06 abonneenummer, dus van spraak/SMS naar spraak/sms/data en omgekeerd.
- [T-E 80] Inschrijver dient niet openbaar te maken aan welke Deelnemer nummers of nummerreeksen zijn toegekend, tenzij een Deelnemer specifiek om openbaarmaking verzoekt.
- [T-E 81] Inschrijver dient Deelnemers op verzoek inzicht te geven in de verbruikgegevens door middel van Call Detail Records.

6.1.2 Spelregels all-in abonnementen

Het uitgangspunt voor de all-in abonnementen is dat de Eindgebruikers van de Deelnemers, als groep, een redelijk voorspelbaar verkeerspatroon en -volume laten zien. Daarbij zullen de Eindgebruikers van de Deelnemers niet veel verschillen van Eindgebruikers in Nederland en/of West-Europa in het algemeen. Providers kunnen hun businesscase baseren op deze patronen en volumes, zonder kennis over het individuele gebruik van Eindgebruikers. Ook Deelnemers willen een vereenvoudiging en de groep beheren in plaats van individuele abonnementen.

Wel is het belangrijk enkele kaders te definiëren en enkele spelregels af te spreken.

Kaders voor het spraakverkeer:

- De verwachting is dat het verkeersvolume (in minuten) min of meer constant blijft;
- Het verkeervolume zal voor ten minste 97% nationaal verkeer betreffen;
- Het EU verkeervolume bedraagt minder dan 3%;

Kaders voor het dataverkeer:

- De verwachting is dat het verkeersvolume (Gbyte) groeit conform de marktgroei in de Nederland;
- Het verkeer zal nagenoeg nationaal of binnen de EU geïnitieerd worden;

Spelregels:

- Categorie en Deelnemers zullen er zorg voor dragen dat de verkeerspatronen en -volumes binnen bovengenoemde kaders blijven;
- Indien gedurende 3 opeenvolgende kwartalen blijkt dat niet aan de kaders wordt voldaan bespreken Inschrijver, Categorie en Deelnemers maatregelen om hieraan weer te voldoen;
- Categorie, Deelnemers en Inschrijver nemen maatregelen ter voorkoming extreem hoog verbruik door individuele Eindgebruikers (zie paragraaf 6.1.3).

[T-E 82] Inschrijver rapporteert ieder kwartaal de verkeerspatronen en -volumes met een mededeling of deze binnen afgesproken kaders blijven. Indien gedurende 3 opeenvolgende kwartalen niet aan de kaders wordt voldaan, belegt Inschrijver een overleg met de Categorie (Zie ook Bijlage 5).

[T-E 83] Inschrijver dient bepaald gebruik door een Eindgebruiker van het abonnement alleen mogelijk te maken na autorisatie door een bevoegd persoon van de Deelnemer. Het gaat hierbij om de volgende autorisaties:

- a) Bellen naar landen buiten de EU;
- b) Roaming buiten de EU;
- c) Gebruik van service nummers en/of diensten/abonnementen die via bel- en/of SMS tarief verrekend worden (Operator Billing).

[T-E 84] Inschrijver dient bovenstaande autorisaties standaard niet te verlenen of te activeren. Autoriseren moet een bewuste actie van de Deelnemer zijn.

6.1.3 Maatregelen extreem hoog verbruik

Extreem hoog individueel verbruik wordt over het algemeen veroorzaakt door ondoordachtzaamheid of onwetendheid van Eindgebruikers, maar kan ook voortkomen uit moedwillig misbruik (fraude). Daarnaast is het natuurlijk mogelijk dat er een valide (business) reden is voor extreem hoog individueel verbruik.

Het voorkomen van extreem hoog verbruik is, naast de spelregels in de vorige paragraaf, een belangrijke pijler voor de all-in abonnementen. Het is in het belang van Categorie, Deelnemers en Inschrijvers om goede afspraken te maken en de financiële risico's niet eenzijdig te beleggen.

[T-E 85] Inschrijver dient met elke Deelnemer in de DAP afspraken en maatregelen vast te leggen om (onder andere) extreem hoog verbruik door individuele Eindgebruikers te voorkomen. Minimaal worden afspraken gemaakt en maatregelen vastgelegd in de DAP met betrekking tot:

- a) de verbruiksniveaus van individuele Eindgebruikers die als extreem hoog gezien worden;
- b) hoe Eindgebruikers geïnformeerd worden over hun verbruik om te voorkomen dat hun verbruik door ondoordachtzaamheid of onwetendheid extreem hoog wordt;
- c) hoe servicedesk en/of contactpersonen geïnformeerd worden over (potentieel) extreem hoog verbruik van individuele Eindgebruikers;
- d) welke de processen gevolgd worden om extreem hoog verbruik met een valide (business) reden te autoriseren;
- e) welke de maatregelen genomen worden om het verbruik te beperken of "af te toppen" als het extreem hoog dreigt te worden.

[T-W 29] "Maatregelen ter voorkoming van extreem hoog verbruik"

De doelstelling van deze wens is inzicht te verkrijgen in de maatregelen die Inschrijver aan kan bieden om samen met Deelnemers invulling aan eis [T-E 85] te geven.

De "Maatregelen ter voorkoming van extreem hoog verbruik" worden beoordeeld op de volgende aspecten:

- * de mate waarin de maatregelen extreem hoog verbruik kunnen voorkomen;*
- * de mate waarin de maatregelen flexibel afgestemd kunnen worden op de interne processen van Deelnemers;*
- * duidelijkheid van de beschrijving;*
- * realisme van de voorgestelde maatregelen.*

Naarmate in de beschrijving bovenstaande aspecten beter zijn onderbouwd en beter aansluiten bij de doelstellingen wordt de wens hoger gewaardeerd

De beschrijving van de voorgestelde oplossing omvat maximaal 2 pagina's A4 (lettertype Verdana/grootte 9, of een ander lettertype van vergelijkbare grootte) en is een integraal en op zichzelf staand document dat gelezen en beoordeeld kan worden zonder verwijzingen naar bijlagen.

6.1.4 Inkomende en uitgaande gesprekken

[T-E 86] Inschrijver dient de volgende functies te bieden voor uitgaande gesprekken:

- a) Ruggespraak;
- b) Wisselgesprek;
- c) Opbouw driegesprek;
- d) Meezenden eigen nummer (CLIP);
- e) Onderdrukken meezenden eigen nummer (CLIR).

[T-E 87] Inschrijver dient de volgende functies te bieden voor inkomende gesprekken:

- a) Doorschakelen naar een andere bestemming (call forwarding) bij bezet, niet actief, niet beantwoord
- b) Onconditioneel doorschakelen;
- c) Opbouw driegesprek;
- d) Tonen van het nummer van de beller (CLIP).

6.1.5 Voicemail / SMS

- [T-E 88] Inschrijver dient Eindgebruikers een voicemail faciliteit te bieden. Indien deze geactiveerd is gaat een inkomend gesprek naar de voicemail bij bezet, bij niet beantwoord, bij niet actief, of onconditioneel.
- [T-E 89] De voicemail faciliteit van Inschrijver dient over de volgende functionaliteiten te beschikken:
- a) Een door Eindgebruiker in te stellen welkomstboodschap;
 - b) De beller hoor de welkomstboodschap en kan een bericht inspreken;
 - c) Als een voicemail is ingesproken wordt binnen 5 minuten een SMS-notificatie naar de Eindgebruiker gestuurd;
 - d) De Eindgebruiker kan de voicemail beluisteren via het eigen abonnement;
 - e) Bij het uitluisteren/afspelen van het bericht moet ook de datum en het tijdstip van inspreken worden weergegeven;
 - f) Tijdens het uitluisteren/afspelen van het bericht moet met behulp van een korte code (bestaande uit maximaal drie karakters) de beller die het bericht ingesproken heeft teruggebeld kunnen worden, indien de beller een nummer heeft meegestuurd (CLIP).
 - g) De Eindgebruiker kan de voicemail beluisteren bij roaming en vanaf een ander vast of mobiel nummer na het gebruik van een, door Eindgebruiker ingestelde, pincode;
 - h) Een proces voor het direct en veilig verstrekken van een nieuwe pincode als de Eindgebruiker drie maal een foutieve pincode invoert;
 - i) Een bericht moet na beluisteren nog minimaal 72 uur bewaard blijven;
 - j) Een onbeluisterd bericht moet minimaal twee weken bewaard blijven.
- [T-E 90] De SMS faciliteit van Inschrijver dient over de volgende functionaliteiten te beschikken:
- a) SMS-berichten ontvangen en verzenden naar andere mobiele abonnementen;
 - b) SMS-berichten ontvangen en verzenden binnen Nederland, binnen de EU en buiten de EU;
 - c) SMS-berichten moeten binnen 5 minuten aangeboden zijn bij de ontvanger;
 - d) Indien de ontvanger bij de eerste poging niet bereikbaar is, dienen hernieuwde pogingen tot aflevering gedaan te worden;
 - e) Zodra een inactieve Eindgebruiker actief wordt zullen alle tijdens de inactieve periode verzamelde SMS-berichten aangeboden worden.

6.1.6 eSIM en ecoSIM

De Categorïe en Deelnemers geven, waar mogelijk, de voorkeur aan het gebruik van eSIM. Indien het gebruik van eSIM niet mogelijk of wenselijk is, worden ecoSIMs gevraagd. De ecoSIMs dienen aan de volgende specificaties voldoen.

- [T-E 91] De ecoSIM die Inschrijver levert dienen aan de volgende voorwaarden te voldoen:
- a) Voldoen aan de 3GPP TS 31.102 (USIM-toepassing) en TS 21.111 specificaties;
 - b) Voldoen aan de GSMA security standaarden;
 - c) Leverbaar in Plug-in UICC (2FF), Micro SIM (3FF) en Nano SIM (4FF) formaat;
 - d) Compatibel met 4G, 5G (en natuurlijke opvolgers).
- [T-E 92] De Inschrijver dient een Deelnemer in de gelegenheid te stellen aantallen eSIMs en/of ecoSIMs en/of traditionele SIMs kosteloos op voorraad te nemen. De minimale gewenste voorraad zal worden afgestemd met de Deelnemer. De abonnementskosten

voor een kaart gaan pas lopen, nadat de Deelnemer een abonnement voor een SIM heeft geactiveerd.

- [T-E 93] Inschrijver mag voor Persoonsgebonden apparatuur geen beperkingen opleggen aan de apparatuur (mits deze voldoet aan de relevante CE-normeringen) waarin de Deelnemer de SIM wil gebruiken. Dit geldt ook voor de eSIM, mits door de apparatuur ondersteunt.

6.2 Dekking en beschikbaarheid in Nederland

Rijksinspectie Digitale Infrastructuur (RDI, voorheen Agentschap Telecom) houdt toezicht op naleving de dekkingseis en snelheidsverplichting op basis van het Toezichtarrangement Mobiele Communicatie en het Meetprotocol dekkingseis- en snelheidsverplichting 700 MHz. Sinds eind juli 2022 geldt voor de vergunningen voor mobiele communicatie in de 700 MHz-band buitenshuis een dekkingseis en snelheidsverplichting. Dit betekent dat mobiele operators moeten zorgen, dat tenminste 98% van de oppervlakte van elke Nederlandse gemeente buitenshuis mobiele dekking heeft met een minimumsnelheid van 8Mbps; in 2026 moet deze minimumsnelheid 10 Mbps zijn.

RDI houdt toezicht op naleving van de dekkingseis en snelheidsverplichting. De volgende gebieden zijn van deze dekking eis uitgezonderd:

- De buitenwateren: de Waddenzee, de Eems, de Dollard, de Noordzee, de Oosterschelde en de Westerschelde;
- Natura2000-gebieden;
- het gebied rondom de radioastronomielocatie te Westerbork.

- [T-E 94] Het netwerk van de Inschrijver moet, met uitzondering van eventuele door RDI verleende ontheffingen, voldoen aan de dekkingseis en de snelheidsverplichting van RDI.

[T-V 2] "Dekking buitenwateren"

Enkele Deelnemers maken voor hun Eindgebruikers en toepassingen op dit moment ook gebruik van de beschikbare dekking in de buitenwateren. De Categorie wenst voor deze Deelnemers inzicht te verkrijgen in de beschikbare dekking van Inschrijver in de volgende buitenwateren:

- Dollard*
- Eems*
- Oosterschelde*
- Westerschelde*
- Waddenzee*
- Noordzee (12 mijls zone)*

Inschrijver wordt gevraagd de dekking en snelheid per genoemd gebied op een kaart te kwalificeren volgens onderstaande schaal: volledig, vrijwel volledig, beperkt, zeer beperkt, geen dekking.

Kwalificatie	Dekking	Snelheid
<i>Volledig</i>	<i>Conform eisen van de RDI</i>	<i>Conform eisen van de RDI</i>
<i>Vrijwel volledig</i>	<i>Dekking op 70% of meer van het oppervlak</i>	<i>Conform eisen van de RDI</i>
<i>Beperkt</i>	<i>Dekking op 50% of meer van het oppervlak</i>	<i>Snelheid minimaal 50% van RDI eisen</i>
<i>Zeer beperkt</i>	<i>Dekking op minder dan 50% van het oppervlak</i>	<i>Snelheid minder dan 50% van RDI eisen</i>
<i>Geen Dekking</i>	<i>In dit gebied is geen verbinding te verwachten</i>	

[T-E 95] Op verzoek van de Categorie moet Inschrijver voor een bepaalde gemeente een meetrapport opstellen conform het Meetprotocol dekking- en snelheidsverplichting 700 MHz van de Rijksinspectie Digitale Infrastructuur. De resultaten van dit meetrapport worden met de Categorie gedeeld.

6.3 Private APN

De private APN dienst is een dienst voor het transport van IP-verkeer tussen de mobiele aansluitingen onderling en het bedrijfsnetwerk van de Deelnemer. De dienst biedt de Deelnemer een gesloten netwerk, uitsluitend toegankelijk voor de aangesloten mobiele aansluitingen en de locatie(s) van de Deelnemer.

Een Deelnemer kan behoefte hebben aan één of meer private APN's. Deze private APN's worden via een vaste dataverbinding of IP VPN aan het bedrijfsnetwerk van de Deelnemers gekoppeld.

[T-E 96] Inschrijver biedt een private APN dienst aan die vanaf Aanvang Dienstverlening aan de volgende voorwaarden voldoet:

- a) het APN gedraagt zich als gesloten netwerk;
- b) het verkeer binnen een private APN is logisch gescheiden van andere APN's en netwerken in het mobiele telecommunicatienetwerk van Inschrijver;
- c) het private APN verkeer kan logisch gescheiden afgeleverd worden op het bedrijfsnetwerk van de Deelnemer;
- d) de verbinding met het bedrijfsnetwerk van Deelnemer is een vaste dataverbinding of een IPsec tunnel over internet;
- e) een vaste dataverbinding kan geleverd worden in 1Gb/s, 10Gb/s en 40Gb/s varianten met een Beheerprofiel Hoog of Non-Stop en afleverlocatie naar keuze van Deelnemer;
- f) Verkeer van het ene private APN mag het verkeer van een andere private APN niet wegdrücken;
- g) maakt IP-verkeer tussen aangesloten mobiele aansluitingen en vaste locaties mogelijk;
- h) is transparant voor alle publieke en private IP adressen;
- i) binnen het private APN kan de Deelnemer eigen private IP adressen conform RFC1918 gebruiken;
- j) maakt transparante communicatie mogelijk voor de huidige en toekomstige algemeen gebruikte IP standaarden en protocollen.

[T-E 97] Inschrijver dient een Deelnemer de mogelijkheid geven om het Network-ID deel van de private APN naam zelf te kiezen binnen de 3GPP naamconventie en conform netwerkconventie van Inschrijver.

[T-E 98] Inschrijver dient per Deelnemer minimaal 10 private APN's te kunnen leveren.

[T-E 99] Inschrijver dient er voor te zorgen dat private APN's zijn ook tijdens (international) roaming beschikbaar zijn voor de Deelnemer(s).

[T-E 100] Inschrijver dient ervoor te zorgen dat het binnen een private APN mogelijk is IP-adressen uit een private of publieke IP reeks van de Deelnemer toe te kennen aan de Persoonsgebonden apparatuur. Deelnemer moet kunnen kiezen uit de volgende methoden:

- a) Inschrijver deelt de IP-adressen uit, uit een door Deelnemer beschikbaar gestelde IP-adresreeks;
- b) Deelnemer deelt de IP-adressen via een eigen RADIUS en/of DHCP server uit.

[T-E 101] Inschrijver dient een Persoonsgebonden apparaat minimaal op basis van IMSI nummer van de SIM te authenticeren voor toegang tot het mobiele telecommunicatienetwerk en private APN.

[T-E 102] Inschrijver dient, op verzoek van Deelnemer, het voor Deelnemer mogelijk te maken een RADIUS server van Deelnemer te gebruiken op een private APN voor authenticatie en logging van Persoonsgebonden apparaten / SIM kaarten door Deelnemer.

Inschrijver zal hiertoe onder andere het MSISDN-nummer meesturen in de RADIUS attributen.

[T-E 103] Inschrijver dient in een eenvoudige procedure te voorzien waarmee SIM kaarten / abonnementen binnen een termijn van 5 minuten na melding bij de Inschrijver gedeactiveerd kunnen worden. Opnieuw activeren moet alleen via de beheerorganisatie van de Deelnemers kunnen worden gedaan.

6.4 Additionele diensten

6.4.1 Grotere dekking en hogere beschikbaarheid

Onbeschikbaarheid en onvoldoende dekking op een bepaalde locatie of in een bepaalde situatie van het mobiele telecommunicatienetwerk van Inschrijver is een urgent probleem voor een beperkt aantal Eindgebruikers en toepassingen. Voor deze Eindgebruikers en toepassingen, die altijd bereikbaar moeten zijn, is een oplossing gewenst voor het geval op een bepaalde locatie of in een bepaalde situatie het mobiele telecommunicatienetwerk van Inschrijver niet of onvoldoende beschikbaar is.

Dit kan een situatie betreffen waarin geen dekking is voorzien of dat door een Incident in het mobiele telecommunicatienetwerk van Inschrijver een verbinding tijdelijk niet mogelijk is. Een oplossing kan bijvoorbeeld bestaan uit het tijdig overschakelen naar andere Nederlandse en/of in de grensgebieden buitenlandse mobiele telecommunicatienetwerken zodat verbindingen mogelijk blijven.

[T-W 30] "Oplossing grotere dekking en hogere beschikbaarheid"

Voor Eindgebruikers en toepassingen van enkele Deelnemers is beschikbaarheid en voldoende dekking cruciaal. De doelstelling van deze wens is een oplossing voor deze Eindgebruikers en toepassingen op locaties en momenten, waarbij geen goede verbinding via het mobiele telecommunicatienetwerk van Inschrijver mogelijk is.

De oplossing zal er in voorzien dat gebruik gemaakt kan worden van dekking en beschikbaarheid van andere mobiele telecommunicatienetwerken. Dit kunnen Nederlandse en/of in de grensgebieden buitenlandse mobiele telecommunicatienetwerken zijn.

De gezochte oplossing heeft bij voorkeur de volgende kenmerken:

- Werkt minimaal op smartphones gebaseerd op Apple IOS en Android en mogelijk ook op tablets en laptops;*
- Werkt ook op apparaten waarin slechts één SIM kaart geplaatst kan worden;*
- De Eindgebruiker blijft bereikbaar op hetzelfde Nederlandse nummer;*
- Nummerherkenning werkt correct, zowel voor uitgaande als inkomende gesprekken;*
- Werkt ook voor dataverkeer;*
- Overschakelen van mobiele telecommunicatienetwerk gaat automatisch en snel, zonder actie van de Eindgebruiker;*
- De oplossing controleert regelmatig of er communicatie mogelijk is;*
- Een reeds opgezette spraakverbinding blijft behouden;*
- Beschermst tegen een zo breed mogelijk scala aan incidenten, onder andere ook als het radio netwerk nog actief is.*

De "Oplossing grotere dekking en hogere beschikbaarheid" zal worden beoordeeld op de volgende aspecten:

- * de mate, waarin de oplossing aan de kenmerken tegemoet komt;*
- * duidelijkheid van de beschrijving;*
- * compleetheid van de beschrijving;*
- * Realisme van de oplossing.*

Naarmate de "Oplossing grotere dekking en hogere beschikbaarheid" aan meer van de gewenste kenmerken voldoet en de beschrijving duidelijker, completer en realistischer is, wordt de voorgestelde oplossing hoger gewaardeerd.

De beschrijving van de voorgestelde oplossing omvat maximaal 5 pagina's A4 (lettertype Verdana/grootte 9, of een ander lettertype van vergelijkbare grootte) en is een integraal en op zichzelf staand document dat gelezen en beoordeeld kan worden zonder verwijzingen naar bijlagen.

De hierboven geschetste behoefte aan grotere dekking en hogere beschikbaarheid is door enkele Deelnemers voor specifieke Eindgebruikers ingevuld door inzet van SIMs/abonnementen op andere mobiele telecommunicatie netwerken dan het netwerk van de gecontracteerde partij. De Categorie en Deelnemers willen de mogelijkheid hebben deze situatie te continueren, of dit noodzakelijk of wenselijk is kan afhangen van de beantwoording van wens [T-W 30].

Deelnemer kan van deze mogelijkheid gebruik maken als:

- een specifieke Eindgebruiker of een groep Eindgebruikers behoefte heeft aan een back-up voorziening;
- een specifieke Eindgebruiker of een groep Eindgebruikers alleen door middel van een alternatief netwerk van voldoende outdoordekking voorzien kan worden op plekken waar zij geregeld hun werkzaamheden uitvoeren.

Deze mogelijkheid is nadrukkelijk niet bedoeld als alternatief voor Indoordekkingsinstallaties.

Inschrijver zal hiertoe SIMs/abonnementen (door)leveren, die toegang geven op de andere mobiele telecommunicatie netwerken in Nederland. Het aantal is op ROK niveau gemaximeerd op 5% van het totaal aan alle Deelnemers geleverde abonnementen. Voor de (door)levering van deze data, spraak en spraak/data abonnementen kan Inschrijver een handeling-fee rekenen.

[T-E 104] Inschrijver dient Deelnemers voor specifieke situaties en toepassingen SIMs/abonnementen te leveren die in Nederland toegang geven tot de andere mobiele telecommunicatie netwerken dan die van Inschrijver. Het aantal SIMs/abonnementen zal op ROK niveau gemaximeerd zijn op 5% van het totaal aan alle Deelnemers geleverde abonnementen. Het betreft data, spraak en spraak/data abonnementen.

[T-E 105] Ten aanzien van beheer gelden voor de hiervoor genoemde SIMs/abonnementen de volgende eisen:

- a) Inschrijver faciliteert Deelnemers bij de inkoop van deze SIMs/abonnementen door in de markt offertes te vragen en Deelnemers de keuze te geven uit minimaal 2 offertes per mobiel telecommunicatie netwerk;
- b) Inschrijver houdt zicht op en rapporteert over het aantal SIMs/abonnementen die via deze weg ingekocht worden door Deelnemers;
- c) De leverancier waar Inschrijver deze SIMs/abonnementen inkoopt levert beheer en ondersteuning voor de abonnementen rechtstreeks. Het OSM-portaal en de beheerprocessen van Inschrijver zijn hiervoor niet van toepassing.

6.4.2 Online Service Management API (OSM-API)

Deelnemers willen automatisering van operationele processen inpassen in hun organisatiestructuur en gebruikte systemen bijvoorbeeld service management en/of HRM systemen. Het doel van de OSM-API is het koppelen van de organisaties Inschrijver en Deelnemer zodat operationele processen geautomatiseerd kunnen verlopen. Denk hierbij aan het (de-)activeren van abonnementen, het toekennen van nummers aan (e)SIMs, distributie van eSIM QR codes, en het (de-)autoriseren van bepaalde functies van een abonnement.

De additionele dienst OSM-API is per maand opzegbaar en kent een minimale looptijd van 1 jaar.

[T-E 106] Inschrijver dient, samen met enkele geïnteresseerde Deelnemers, binnen een jaar na gunning een Plan van Aanpak opgesteld te hebben voor het in gebruik nemen van een OSM-API interface voor de volgende processen met betrekking tot mobiele abonnementen:

- a. Bestellingen: het bestellen van een mobiele abonnement en (e)SIM;
- b. Configuratiemanagement: het beheer van instellingen van een abonnement en het opvragen van abonnement informatie uit de CMDB;
- c. Wijzigingen: het (de)blokkeren en opzeggen van een mobiel abonnement;

- d. Incidentmanagement: het indienen van een ticket en het opvragen van ticket status.

6.4.3 Duo-SIM

- [T-E 107] Inschrijver moet op verzoek van Deelnemer zgn. Duo-SIM kaarten kunnen leveren voor zowel het spraak/SMS/data abonnement als het abonnement voor uitsluitend spraak/SMS. De additionele dienst Duo-SIM is per maand opzegbaar en kent geen minimale looptijd.

6.4.4 Preferente toegang

Enkele Deelnemers hebben voor bepaalde functies en toepassingen en voor een beperkt aantal aansluitingen behoefte aan preferente toegang. Dit betekent dat bij congestie in het netwerk van Inschrijver aan deze aansluitingen voorrang wordt gegeven bij het opzetten en gebruik van spraak, SMS en dataverbindingen en dat hiertoe ruimte vrijgemaakt of vrijgehouden wordt op het netwerk van de Inschrijver. Voor preferente toegang moeten abonnementen geautoriseerd worden, bij autoriseren kan Inschrijver naast het tarief voor het abonnement een toeslag factureren (zie Bijlage 3 – Tarieven).

- [T-E 108] Inschrijver dient bij congestie in het netwerk van Inschrijver voor een beperkt aantal abonnementen (max. 3% van het ROK totaal) voorrang te geven bij toegang op het netwerk en voor spraak- en datasessies. Deze prioriteit moet door het hele netwerk van Inschrijver worden ondersteund (access class, radionetwerk, signalering en backbone/core). De additionele dienst preferente toegang is per maand opzegbaar en kent geen minimale looptijd.
- [T-E 109] Categorie en Deelnemers zijn zich bewust van de Netneutraliteitsverordening en de mogelijke strijdigheid van voorgaande eis. Nut en noodzaak voor deze functies en toepassingen dienen gezamenlijk door Deelnemer en Inschrijver worden gespecificeerd, zodat Inschrijver op basis hiervan, indien noodzakelijk, akkoord kan vragen aan ACM.

6.4.5 Adviesdiensten

De Inschrijver moet de mogelijkheid bieden tot het verlenen van advies-, consultancy- en andere werkzaamheden inzake de aangeboden Diensten, zowel voor de Basis-, Additionele als Speciale diensten. Deze adviesdiensten hebben onder andere als doel te komen tot een goede implementatie en gebruik van de Diensten. Adviesdiensten dienen op offertebasis met de Deelnemer overeengekomen te worden.

- [T-E 110] Inschrijver dient, op verzoek van een Deelnemer adviesdiensten te verlenen ten behoeve van CDR2023|MCI.
- [T-E 111] Inschrijver dient adviesdiensten op verzoek van Deelnemer uit te voeren op locaties, zoals aangegeven door de Deelnemer.
- [T-E 112] Inschrijver dient op verzoek van Deelnemer engineers, telecommunicatie projectleiders en adviseurs op uurbasis te kunnen leveren voor de uitvoering van de adviesdiensten tegen het overeengekomen all-in (incl. reis- en verblijfkosten) uurtarief.

6.5 Netwerkperformance parameters mobiele connectiviteit

Gezien het toenemend belang Mobiele connectiviteit en het gebruik hiervan in belangrijke primaire processen wensen de Categorie en Deelnemers meer grip en inzicht te krijgen op beschikbaarheid en performance.

Paragraaf 6.5.1 beschrijft de SLA waarden die Categorie en Deelnemers hanteren, paragraaf 6.5.2 beschrijft de definities van deze parameters. De Categorie is zich er van bewust dat het (continue) meten van netwerkperformance nog niet gebruikelijk is en niet alle SLA waarden continue en per verbinding gemeten kunnen worden. Daarnaast is de invloed van de omgeving en locatie van de

Eindgebruiker voor een groot deel bepalend voor de beschikbaarheid en performance van de Dienstverlening.

De marktconsultatie heeft ook duidelijk gemaakt dat het meten van performance en beschikbaarheid een terrein is dat in ontwikkeling is. Verschillende providers kiezen en ontwikkelen in verschillende richtingen. De informatie vanuit de marktconsultatie is paragraaf 6.5.3 verwerkt evenals de wensen van Categorie en Deelnemers op dit vlak.

6.5.1 SLA waarden

De netwerkperformance parameters mobiele connectiviteit geven aan wat gewenste kwaliteit en beschikbaarheid van de mobiele dataverbindingen is. In CDR2023|MCI wordt onderscheid gemaakt in de gewenste (doel) waarde en minimale performance van mobiele verbindingen.

De minimale performance is de door RDI aan de vergunning gekoppelde minimale eisen waaraan Inschrijver dient te voldoen. De kwaliteit zoals die door gebruikers over het algemeen wordt ervaren is hoger. Dit wordt ondersteund door metingen zoals door Umlaut in "The 2022 Mobile Network test in the Netherlands" gerapporteerd. De doelwaarden in Tabel 8 zijn een maat voor de kwaliteit zoals door gebruikers over het algemeen ervaren. De Prio 1 incident waarden de minimale waarden gebaseerd op de RDI eisen.

Tabel 8 'SLA waarden netwerkperformance Mobiele connectiviteit'

Netwerk Performance	Sprake	
	Doelwaarde	Prio 1 Incident
MOS waarde (spraakqualiteit) voor 4G (en haar natuurlijke opvolgers)	$\geq 4,0$ [per mnd]	$< 3,0$ [per mnd]
Call Setup Success Rate	$\geq 99,5 \%$ [per mnd]	$< 99,5 \%$ [per mnd]
Voortijdig afgebroken gesprekken ('dropped calls')	$\leq 0,5\%$ [per mnd]	$> 0,5\%$ [per mnd]
Aflever tijd SMS (nationaal)	≤ 5 min	> 10 min
Call Setup Delay	≤ 5 sec	> 10 sec
Netwerk Performance	Internet & APN/IPVPN	
	Doel waarde	Prio 1 Incident
IPTD P90	30 ms	60 ms
Download P90	20 Mbps	8 Mbps *
Download P10	100 Mbps	n.v.t.
Upload P90	5 Mbps	2 Mbps
Upload P10	25 Mbps	n.v.t.
* Per 28 juli 2026: 10 Mbps		

Voor IPTD P90 geldt dat de gemeten performance kleiner of gelijk moet zijn aan de doelwaarde in Tabel 8. Als de gemeten waarde groter of gelijk is aan de Prio1 Incident waarde in de tabel is er sprake van een Prio1 incident. Voor Download P90/P10 en Upload P90/P10 geldt dat de gemeten

performance groter of gelijk moet zijn aan de doelwaarde in Tabel 8. Als de gemeten waarde gelijk of kleiner is dan de Prio1 Incident waarde in de tabel is er sprake van een Prio1 incident. Gemeten waarden tussen doelwaarde en de Prio1 incident waarde kwalificeren als een Prio2 incident.

[K-E 113] Inschrijver dient de netwerkperformance parameters te garanderen, zoals in de kolom "Prio 1 Incident" in Tabel 8 beschreven.

6.5.2 *Definities*

In deze Specificatie worden ook voor Mobiele connectiviteit netwerkperformance parameters gehanteerd. De definities hiervoor zijn in Tabel 9 opgenomen.

[K-E 114] Inschrijver dient de in Tabel 9 gegeven definities voor netwerkperformance te hanteren.

Tabel 9 'Definitie Netwerkperformance parameters Mobiele connectiviteit'

Netwerkperformance parameter	Definitie
IPTD P90 (IP Packet Transfer Delay)	De tijd tussen het verzenden van een IP pakket door het meetpunt/source en het, aan de andere kant van het netwerk, ontvangen door een meetpunt/destination, zoals beschreven in ITU Y.1540. (Dit is dus de enkelvoudige vertraging en niet de roundtrip!) In overeenstemming met de aanbeveling in ITU Y.1540 wordt voor evaluatie en meten van deze parameter een IP pakket met een informatieveld van 300 bytes gebruikt. De P90 betreft de 90^e percentiel waarde.
Download P90 / P10	De downloadsnelheid in Mbps. Voor evaluatie en meten van deze parameter wordt de tijd gemeten die nodig is voor het downloaden van een bestand van 10Mbyte. Deze tijd wordt omgerekend naar aantal Mbps. Protocol overhead wordt hierin niet meegeteld. Voor Mobiele connectiviteit wordt gemeten op minimaal 10 willekeurig plekken in de meetomgeving en worden in totaal minimaal 100 metingen gedaan. De P90 betreft de 90^e percentiel waarde, de P10 de 10^e percentiel waarde.
Upload P90 / P10	De uploadsnelheid in Mbps. Voor evaluatie en meten van deze parameter wordt de tijd gemeten die nodig is voor het uploaden van een bestand van 5Mbyte. Deze tijd wordt omgerekend naar aantal Mbps. Protocol overhead wordt hierin niet meegeteld. Voor Mobiele connectiviteit wordt gemeten op minimaal 10 willekeurig plekken in de meetomgeving en worden in totaal minimaal 100 metingen gedaan. De P90 betreft de 90^e percentiel waarde, de P10 de 10^e percentiel waarde.

6.5.3 Metingen

De marktconsultatie heeft duidelijk gemaakt dat het meten van performance en beschikbaarheid in ontwikkeling is en dat providers verschillende richtingen kiezen. De wens in deze paragraaf geeft Inschrijvers de vrijheid een eigen invulling te geven aan de doelen die Categorie en Deelnemers met metingen nastreven.

Met betrekking tot SLA metingen van de netwerkperformance streeft de Categorie twee doelen na:

- A. Het vaststellen van Incidenten en (on)beschikbaarheid van de Dienstverlening;
- B. Het controleren van de kwaliteit van het netwerk over een langere periode.

Ad A. Vaststellen van Incidenten

Een belangrijk doel van de Categorie en Deelnemers is dat onbeschikbaarheid van de Dienstverlening pro-actief door Inschrijvers vastgesteld en gemeld worden (zie paragraaf 7.3.2). De Dienstverlening wordt gezien als onbeschikbaar (zie paragraaf 7.3.3) als voor minimaal 100 Eindgebruikers op één locatie of minimaal 1000 Eindgebruikers landelijk de Dienstverlening onderbroken is. De Dienstverlening is onbeschikbaar als er geheel geen spraak of data verkeer mogelijk is of als voor deze Eindgebruikers niet voldaan wordt aan één of meer van de Prio 1 waarden uit Tabel 8.

Voor het vaststellen van incidenten kan bijvoorbeeld gebruik gemaakt worden van gegevens van derde partijen of openbare bronnen (bijv. allestoringen.nl), of een app die voor een representatief deel van de Eindgebruikers die automatisch beschikbaarheid en performance meet en aan de backoffice rapporteert, of door gebruik te maken van de (signalerings)data geleverd door het netwerk van de Inschrijver. Wellicht zijn er daarnaast nog andere oplossingen of varianten van oplossingen bruikbaar om te zorgen dat Incidenten pro-actief vastgesteld kunnen worden.

Ad B. controleren van de kwaliteit van het netwerk

Een ander belangrijk doel van de Categorie en Deelnemers is dat kwaliteit van het netwerk zoals Eindgebruikers die over het algemeen ervaren constant blijft of verbeterd. De kwaliteit blijft constant als over een langere periode gezien aan de doelwaarden in Tabel 8 voldaan wordt.

Voor het vaststellen van de kwaliteit kan bijvoorbeeld gebruik gemaakt worden van gegevens van derde partijen of openbare bronnen (bijv. umlaut rapportage), of een app die voor een representatief deel van de Eindgebruikers die automatisch performance meet en aan de backoffice rapporteert, of door gebruik te maken van de (signalering)data geleverd door het netwerk van de Inschrijver. Daarnaast zijn er wellicht andere oplossingen of varianten van oplossingen mogelijk om te rapporteren over de netwerk kwaliteit.

[T-W 31] "Meten performance en beschikbaarheid Mobiele connectiviteit"

De doelstelling van deze wens is tweeledig:

- A. Een methode om Incidenten pro-actief en objectief vast te kunnen stellen;*
- B. Een methode om de kwaliteit van het netwerk zoals Eindgebruikers die over het algemeen ervaren objectief te meten.*

De Categorie wenst een goed uitgewerkt voorstel. Goed uitgewerkt betekent voor de Categorie dat het voorstel ingaat op de problematiek zoals geschetst in deze paragraaf en een concrete oplossing biedt voor beide doelstellingen.

Deze wens zal worden beoordeeld op de volgende aspecten:

- * Representativiteit van de voorgestelde methode(n)*
- * Inhoudelijke relevantie van de voorgestelde methode(n)*
- * Aansluiting bij Tabel 8 en Tabel 9*
- * Duidelijkheid*
- * Compleetheit van de beantwoording in relatie tot de genoemde aspecten en doelstelling*

Naarmate in de beschrijving van de oplossing bovenstaande aspecten beter zijn onderbouwd en beter aansluiten bij de doelstellingen wordt de voorgestelde oplossing hoger gewaardeerd.

Het voorstel omvat maximaal 4 pagina's A4 (lettertype Verdana/grootte 9, of een ander lettertype van vergelijkbare grootte) en is een integraal en op zichzelf staand document dat gelezen en beoordeeld kan worden zonder verwijzingen naar bijlagen.

- [K-E 115] De Inschrijver dient binnen 5 werkdagen metingen te (laten) verrichten indien gerede twijfel blijft bestaan dat één (of meer) van de in Tabel 8 genoemde netwerkperformance parameters wordt overschreden. Als uit onderzoek blijkt dat de problemen door Inschrijver worden veroorzaakt, zijn de kosten van het onderzoek voor Inschrijver anders zijn de kosten voor rekening van Deelnemer.

Mogelijk zal de Categorie of een Deelnemer zelf of een door hen aan te wijzen derde partij, zelf metingen uitvoeren op incidentele of continue basis. Deze metingen hebben tot doel inzicht te geven in de performance van de geleverde Dienstverlening. Categorie, Deelnemer en Inschrijver maken afspraken over de juiste randvoorwaarden (denk bijvoorbeeld aan toestel, firmware, applicatie software, testserver etc.) om tot objectieve meetresultaten te komen.

- [K-E 116] Inschrijver gaat akkoord met het uitvoeren van metingen door de Categorie of een Deelnemer of een door hen aan te wijzen derde partij.

6.6 Netwerkperformance parameters APN koppelingen

6.6.1 Definities

In deze Specificatie worden netwerkperformance parameters voor vaste dataverbindingen gehanteerd, zoals een APN koppeling. Bij deze parameters is zoveel mogelijk uitgegaan van de aanbevelingen zoals deze in ITU Y.1540 en RFC6349 beschreven zijn. De parameters "Performance kleine pakketten" en "effectieve doorvoer capaciteit" zijn niet door ITU beschreven. Tabel 10 geeft de definities zoals deze voor netwerkperformance worden gehanteerd voor vaste dataverbindingen.

- [K-E 117] Inschrijver dient de in Tabel 10 gegeven definities voor netwerkperformance te hanteren.

Tabel 10 'Definitie Netwerkperformance parameters vaste dataverbindingen'

ITU Y.1540 parameters	Definitie
IPTD (IP Packet Transfer Delay)	De tijd tussen het verzenden van een IP pakket door het meetpunt/source en het, aan de andere kant van het netwerk, ontvangen door een meetpunt/destination, zoals beschreven in ITU Y.1540. (Dit is dus de enkelvoudige vertraging en niet de roundtrip!) In overeenstemming met de aanbeveling in ITU Y.1540 wordt voor evaluatie en meten van deze parameter een IP pakket met een informatieveld van 300 bytes gebruikt.
IPDV (IP Packet Delay Variation)	De definitie van IP Delay Variation is: $IPDV = IPTD_{\text{hoogste}} - IPTD_{\text{min}}$ Waarin: IPTDhoogste is het 99,9 percentiel van IPTD in een evaluatie interval en IPTDmin is de minimum IPTD in een evaluatie interval. In overeenstemming met de aanbeveling in ITU Y.1540 wordt voor evaluatie en meten van deze parameter een IP/UDP pakket met een informatieveld van 300 bytes gebruikt.
IPLR (IP Packet Loss Rate)	Verhouding tussen het aantal IP pakketten dat niet aangekomen is en het aantal IP pakketten dat verzonden is, zoals beschreven in ITU Y.1540.
IPER (IP Packet Error Rate)	Verhouding tussen het aantal IP pakketten dat met fouten ontvangen is en het aantal IP pakketten dat verzonden is, zoals beschreven in ITU Y.1540.
Andere parameters	
Performance kleine pakketten	De verhouding tussen het theoretische maximale aantal kleine IP pakketten en het werkelijk aantal kleine IP pakketten dat gestuurd kan worden over een bepaalde aansluitwaarde of binnen een bepaalde QoS klasse. Voor evaluatie en meting van deze parameter wordt een IP pakket met een informatieveld van 40 bytes gebruikt.
Effectieve Doorvoercapaciteit	Verhouding tussen de aansluitwaarde (in bits per seconde) en de werkelijk haalbare effectieve doorvoer van data (in bits per seconde), uitgedrukt in een percentage. Voor evaluatie en meting van deze parameter wordt een IP pakket met een informatieveld van 300 bytes gebruikt. (300 bytes gekozen tussen zeer kleine en zeer grote pakketten in, zodat overhead niet extra klein of extra groot is)
Performance enkelvoudige TCP sessie	Verhouding tussen de theoretische maximale throughput van een enkele TCP sessie over een verbinding en de werkelijke throughput gemeten conform RFC6349.

6.6.2 SLA waarden

De performance parameters geven aan welke end-to-end performance van de dienst geëist wordt. Aan deze end-to-end waarden zal op elk moment en voor elke mogelijke route voldaan moeten worden. Indien hier (tijdelijk) niet aan voldaan wordt, zal Inschrijver maatregelen moeten nemen om hier (opnieuw) aan te voldoen.

De genoemde ITU Y.1540 performance parameters gelden, als gebruik gemaakt wordt van QoS, voor Class0 en voor verkeer dat binnen het QOS traffic contract valt.

Tabel 11 'SLA waarden netwerkperformance vaste dataverbindingen'

Netwerk Performance	Glas	
	Doelwaarde	Prio 1 Incident
IPTD	10 ms	20 ms
IPDV	5 ms	10 ms
IPLR	1×10^{-4}	1×10^{-3}
IPER	1×10^{-4}	1×10^{-3}
Kleine pakketten	100%	90%
Effectieve doorvoercapaciteit	95%	75%
Enkelvoudige TCP sessie	95%	85%

Voor IPTD, IPDV, ILR en IPER geldt dat de gemeten performance kleiner of gelijk moet zijn aan de doelwaarde in Tabel 11. Als de gemeten waarde groter of gelijk is aan de Prio1 Incident waarde in de tabel is er sprake van een Prio1 incident. Voor kleine pakketten, effectieve doorvoercapaciteit en enkelvoudige TCP sessie geldt dat de de gemeten performance groter of gelijk moet zijn aan de doelwaarde in Tabel 11. Als de gemeten waarde gelijk of kleiner is dan de Prio1 Incident waarde in de tabel is er sprake van een Prio1 incident. Gemeten waarden tussen doelwaarde en de Prio1 incident waarde kwalificeren als een Prio2 incident.

- [K-E 118] Inschrijver dient de netwerk performance parameters zoals in Tabel 11 beschreven te garanderen.
- [K-E 119] Inschrijver dient bij een belasting van 80% van de Local Access lijn de performance parameters te garanderen.

6.6.3 Metingen

- [K-E 120] De Inschrijver dient binnen 5 werkdagen metingen te (laten) verrichten indien gereede twijfel bestaat dat één (of meer) van de in Tabel 11 genoemde netwerkperformance parameters wordt overschreden. Als uit onderzoek blijkt dat de problemen door Inschrijver worden veroorzaakt, zijn de kosten van het onderzoek voor Inschrijver anders zijn de kosten voor rekening van Deelnemer.

6.7 Indoordekkingsinstallaties

De in paragraaf 6.2 genoemde dekkingseis en snelheidsverplichting geldt voor mobiele communicatie in de 700 MHz-band buitenshuis. Het kan natuurlijk voorkomen dat de beschikbaarheid en/of performance van Mobiele connectiviteit binnen Panden die door Deelnemers gebruikt worden onvoldoende is. In dat geval moet de Inschrijver voorzieningen treffen die de beschikbaarheid en performance van de Mobiele connectiviteit op het goede niveau brengen.

De Indoordekkingsinstallatie behoort tot de Speciale diensten omdat de oplossing veelal afhankelijk is van de lokale omstandigheden waarvoor maatwerk benodigd is. Afhankelijk van de situatie en de Indooroplossing kunnen meer of minder elementen op voorhand worden gestandaardiseerd en geprijsd. De Categorie en Deelnemers streven zoveel mogelijk naar standaardisatie.

Voor wat betreft de Indoordekkingsinstallaties worden in de volgende paragrafen mogelijke situaties beschreven:

1. Inschrijver gaat op verzoek van Deelnemer een reeds in het Pand aanwezige Indoordekkingsinstallatie (passief DAS) beheren en daarop inkoppelen (zie paragraaf 6.7.1);
2. Inschrijver koppelt op verzoek van Deelnemer in op een reeds in het Pand aanwezig Indoordekkingsinstallatie die in beheer is bij andere organisatie (zie paragraaf 6.7.2);
3. Deelnemer wenst gebruik te maken van de eigen wifi-installatie en wifi-calling mogelijkheden van aangesloten apparatuur (zie paragraaf 6.7.3);
4. Inschrijver realiseert op verzoek van Deelnemer in het betreffende Pand een nieuwe Indoordekkingsinstallatie (zie paragraaf 6.7.4).

6.7.1 In beheer nemen van bestaande Indoordekkingsinstallatie

Het is mogelijk dat in een Pand al een Indoordekkingsinstallatie aanwezig is waarvan de Deelnemer eigenaar is (geworden). Indien de Indoordekkingsinstallatie conform de DITS specificatie is gerealiseerd, dient de Inschrijver in te koppelen op deze installatie en het beheer hiervan over te nemen. Een Deelnemer kan besluiten om een bestaande koppeling te handhaven, waardoor de Indoordekkingsinstallatie multi-provider wordt.

Indien de installatie niet aan de DITS specificatie voldoet, zal Inschrijver een voorstel doen voor modificaties zodanig dat de installatie aan de DITS specificatie gaat voldoen en hierop vervolgens inkoppelen. De Deelnemer zal de Inschrijver toestemming verlenen om deze modificaties aan te brengen aan deze installaties. Deze toestemming kan alleen op basis van zwaarwegende redenen door Deelnemer worden geweigerd.

Deelnemer zal Inschrijver de beheer en ontwerp documentatie (waaronder tekeningen) van de bestaande Indoordekkingsinstallatie doen toekomen.

[B-E 121] Inschrijver dient van de bestaande Indoordekkingsinstallatie te verifiëren:

- a) Dat de installatie voldoet aan de DITS specificatie;
- b) Dat de beheer- en ontwerpdocumentatie volledig en accuraat is;
- c) Dat de installatie conform specificatie functioneert.

[B-E 122] Indien de installatie volgens Inschrijver niet aan eis [B-E 121] voldoet, dan dient Inschrijver hiervan een rapport op te stellen en een offerte te maken van werkzaamheden zodanig de installatie na de werkzaamheden wel aan de eis voldoet.

[B-E 123] Inschrijver dient na de werkzaamheden om de Indoordekkingsinstallatie te laten voldoen een verificatiemeting uit te voeren. De Inschrijver zal de Indoordekkingsinstallatie op basis van de verificatiemeting, de ontwerp- en beheerdocumentatie accepteren en in beheer nemen, de Deelnemer accepteert de wijzigingen zoals beschreven in paragraaf 7.2.4.

[B-E 124] Inschrijver zal de ontwerp-, beheer- en as-build documentatie incl. tekeningen in zijn CMDB bewaren.

[B-E 125] Inschrijver dient, indien deze nog niet aanwezig is, een koppeling met het eigen telecommunicatie netwerk te realiseren. Daarnaast dient Inschrijver – op verzoek van

Deelnemer - bestaande koppelingen met andere telecommunicatienetwerken te handhaven en nieuwe koppelingen te faciliteren.

- [B-E 126] Inschrijver dient separate offertes voor beheer en de inkoppeling op te stellen. De beheeroverdracht aan het einde van de overeenkomst wordt opgenomen in de beheer offerte.

6.7.2 Inkoppelen op Indoordekkingsinstallatie van een 3^e partij

Het is mogelijk dat in het betreffende Pand van een Deelnemer al een Indoordekkingsinstallatie aanwezig is waarvan beheer en/of eigendom ligt bij een derde partij. In deze situatie zal Inschrijver op verzoek van Deelnemer en in overleg met de eigenaar/beheerder de mogelijkheid van een koppeling onderzoeken en deze tot stand brengen. Deelnemer zal Inschrijver voorzien van de contactdetails van de eigenaar/beheerder.

- [B-E 127] Inschrijver dient op verzoek van Deelnemer de mogelijkheid van een koppeling met een bestaande Indoordekkingsinstallatie in beheer van een 3^e partij te onderzoeken, hiervan een rapport op te stellen en een offerte te maken van werkzaamheden voor de inkoppeling.

6.7.3 Gebruik van wifi-calling in combinatie met eigen wifi-installatie

Het is denkbaar dat een Deelnemer gebruik wil maken van een bestaande wifi-installatie en de wifi-calling mogelijkheden waarin bepaalde smartphones voorzien.

- [T-V 3] *Inschrijver wordt gevraagd aan te geven of/en welke eisen Inschrijver stelt dan wel adviseert met betrekking tot de wifi-installatie van Deelnemer en de toestellen van Eindgebruikers.*

- [T-V 4] *Inschrijver wordt gevraagd aan te geven op welke wijze de inkoppeling met het netwerk van Inschrijver tot stand gebracht kan worden. Zijn er mogelijkheden om een centrale vaste koppeling te maken met de netwerken van alle Deelnemers, bijvoorbeeld via overheidsnetwerk zoals Diginetwerk?*

6.7.4 Realiseren en beheren van een nieuwe Indoordekkingsinstallatie

Indien er geen bestaande Indoordekkingsinstallatie aanwezig en geen gebruik gemaakt gaat worden van wifi-calling zal Inschrijver een nieuwe Indoordekkingsinstallatie moeten realiseren.

De Categorie en Deelnemers onderscheiden een viertal situaties:

- A. Kleine locaties;
- B. Middelgrote locaties;
- C. Grote locaties;
- D. Zeer grote en/of complexe locaties.

Ad A. Kleine locaties

Een kleine locatie is een klein (kantoor in een) gebouw met maximaal 1 verdieping en minder dan 50 m2 oppervlakte waar niet meer dan 5 personen werkzaam zijn. Deze gebouwen kunnen zich buiten de bebouwde kom bevinden.

Een voorbeeld is het kantoor van een Inspecteur van de NVWA bij een slachthuis.

Ad B. Middelgrote locaties

Bij een middelgrote locatie valt te denken aan een kantoor of een laboratorium met maximaal 100 medewerkers. Deze gebouwen hebben maximaal 3 verdiepingen en 1.000 m2 en huisvesten maximaal één Deelnemer. Waarschijnlijkheid koppeling met één provider.

Ad C. Grote locaties

Hieronder worden verstaan een grote kantoor locatie met meer dan 3 verdiepingen en meer dan 1.000m2. Ook zijn hier mogelijk meer Deelnemers gehuisvest die gezamenlijk gebruik gaan maken van de Indoordekkingsinstallatie. Op deze locaties zullen met grote waarschijnlijkheid koppelingen hebben met meer dan één provider.

Ad D. Zeer grote en/of complexe locaties

Hieronder worden verstaan locaties met meer panden, bijvoorbeeld een campus. Daarnaast ook locaties waar inkoppeling van C2000 en/of andere radio netwerken noodzakelijk is.

[T-W 32] "Realisatie van nieuwe Indoordekkingsinstallaties"

De doelstelling van deze wens het realiseren van toekomstvaste en "fit for purpose" oplossingen die passen bij de grootte van het gebouw, de capaciteitsbehoefte van Deelnemer en daarnaast financieel-economisch haalbaar zijn.

Voor al bovenstaande genoemde categorieën van locaties wensen Categorie en Deelnemers een "fit for purpose" en toekomstvaste oplossing zodanig dat 5G en opvolgers en daarmee gepaard gaande nieuwe frequentiebanden (o.a. 3,5 GHz) ondersteund zullen worden. De Categorie voorziet ook dat tijdens de looptijd van de CDR2023|MCI Raamovereenkomst er behoefte kan ontstaan aan een hogere capaciteit, dan wel private 5G netwerken. Daarnaast is het van belang of en hoe het eigendom van de installatie aan het einde van de Overeenkomst overgaat op Deelnemer en in beheer genomen kan door worden door een andere provider.

De Categorie wenst een goed uitgewerkt voorstel. Goed uitgewerkt betekent voor de Categorie dat de Inschrijver voor elk van de genoemde categorieën een oplossing voorstelt die aan de doelstelling voldoet.

Deze wens zal worden beoordeeld op de volgende aspecten:

- * De onderbouwing van de gekozen oplossingen met voor- en nadelen*
- * Inhoudelijke relevantie van de gekozen oplossingen*
- * Overdracht/migratie mogelijkheden bij einde contract*
- * Compleetheid van de beantwoording in relatie tot de genoemde aspecten en doelstelling*

Naarmate in de beschrijving van de oplossing bovenstaande aspecten beter zijn onderbouwd en beter aansluiten bij de doelstellingen wordt de voorgestelde oplossing hoger gewaardeerd.

Het voorstel omvat maximaal 5 pagina's A4 (lettertype Verdana/grootte 9, of een ander lettertype van vergelijkbare grootte) en is een integraal en op zichzelf staand document dat gelezen en beoordeeld kan worden zonder verwijzingen naar bijlagen.

Voor een nieuwe Indoordekkingsinstallaties zal Inschrijver ontwerp, realisatie en beheer op zich nemen. Hiertoe zal Inschrijver voorafgaand aan een offerte een schouw en meting verrichten op de betreffende locatie. Op basis van de schouw en meting maakt Inschrijver een ontwerp en een offerte. Voor realisatie en beheer zal Inschrijver separate offertes opmaken. Offertes zullen gebaseerd worden op gestandaardiseerde PDC items voor Indoordekkingsinstallaties.

[B-E 128] Inschrijver dient in Bijlage 3 – Tarieven een gestandaardiseerde PDC en prijslijst voor Indoordekkingsinstallaties op te nemen waarin ten minste de volgende elementen zijn begrepen:

- a. Voorbereidingskosten
- b. Aanleg nieuw Indoordekkingsinstallatie
 - a. Bekabeling (meter)
 - b. Indoor netwerk antenne (per stuk)
 - c. Outdoor netwerk antenne (per stuk)
- c. Inkoppeling op Indoordekkingsinstallatie
 - a. Radiounit (per stuk)
 - b. Basestation (per stuk)
- d. Testen en meten
- e. Opstellen as-built documentatie
- f. Begeleiden inkoppeling andere MNO
- g. Kosten beheer (per maand)
 - a. Indoorinstallatie
 - b. Inkoppeling

Na goedkeuring door de Deelnemer van de offertes kan de realisatie aanvangen. Na de realisatie zal Inschrijver een verificatiemeting doen en de rapportage als onderdeel van het Acceptatieproces aan de Deelnemer aanbieden. Deelnemer zal de Indoordekkingsinstallatie op basis van de verificatiemeting, de ontwerp- en beheerdocumentatie Accepteren.

- [B-E 129] Inschrijver zal voorafgaand aan het uitbrengen van een offerte voor een Indoordekkingsinstallatie op de betreffende locatie schouwen en de bestaande dekking meten. De resultaten van deze schouwing en meting worden opgeleverd in een rapportage. Op basis van schouw en meting zal Inschrijver een Indoordekkingsinstallatie ontwerpen en een passende offerte gebaseerd op de prijslijst en PDC uitbrengen.
- [B-E 130] Inschrijver dient voor de realisatie van een Indoordekkingsinstallatie van het type passief DAS aan de volgende voorwaarden te voldoen:
- a) De installatie voldoet aan de DITS specificatie (Dutch Operators Indoor Technical Specification, zie Bijlage 17);
 - b) De installatie in afstemming en conform de standaarden van Deelnemer en/of Pandeigenaar te realiseren;
 - c) De Indoordekkingsinstallatie is geschikt om minimaal 2 andere providers in te koppelen, ook al maakt de Deelnemer daar in eerste instantie geen gebruik van.
- [B-E 131] Inschrijver dient separate offertes te maken voor realisatie, beheer en de inkoppeling. Afspraken over overgang van het eigendom van de installatie op Deelnemer aan het einde van de overeenkomst wordt opgenomen in de offerte voor realisatie. De beheeroverdracht aan het einde van de overeenkomst wordt opgenomen in de beheer offerte.
- [B-E 132] Inschrijver dient de realisatie en de in te zetten materialen van een Indoordekkingsinstallatie als eenmalig bedrag te offren. De offertes voor beheer en inkoppeling (basestation) zijn maandelijks bedragen. Op verzoek van Deelnemer dient Inschrijver in plaats van een eenmalige bedrag voor de in te zetten materialen van een Indoordekkingsinstallatie en de realisatie in een abonnementsvorm aan te bieden.
- [B-E 133] Inschrijver dient voor het beheer van de Indoordekkingsinstallatie te voldoen aan de beheerprocessen zoals opgenomen in hoofdstuk 7. Voor een multiprovider Indoordekkingsinstallatie is de Inschrijver uitsluitend verantwoordelijk voor het eigen beheerdomein en niet voor het beheerdomein van de andere providers. Inschrijver zal voor Deelnemer wel als Single Point of Contact functioneren naar de andere providers.
- [B-E 134] Inschrijver dient na de realisatie een verificatiemeting uit te voeren. De Deelnemer zal de Indoordekkingsinstallatie op basis van de verificatiemeting, de ontwerp- en beheerdocumentatie Accepteren zoals beschreven in paragraaf 7.2.4.

De realisatie van een Indoordekkingsinstallatie zal voor een aanzienlijk deel maatwerk zijn onder andere door de afhankelijk van lokale omstandigheden. De Indoordekkingsinstallatie wordt daarom als Speciale dienst uitgevraagd. De Categorie en Deelnemers willen echter zoveel mogelijk te standaardiseren en de materialen (zoals antennes, bekabeling, versterkers, inkoppeling, uurtarieven) op voorhand te bepalen. Dit geldt ook voor de kosten van koppelen en de beheerkosten.

7 Operationeel beheer

Voor CDR2023 wordt ITIL als raamwerk gehanteerd voor de inrichting van de beheerprocessen. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste operationele beheerprocessen beschreven. Paragraaf 7.1 beschrijft de contactmogelijkheden voor de Deelnemers, paragraaf 7.2 beschrijft de processen voor Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren. In paragraaf 7.3 worden de beheerprofielen en het incidenten proces uitgebreid beschreven. Vervolgens wordt het probleembeheer beschreven evenals OSM-portaal, standaard rapportages en de eisen aan inzet van personeel.

Andere ITIL processen waaronder klachtenbeheer en capaciteitsbeheer worden niet uitgebreid beschreven, er wordt verwacht dat deze en andere ITIL processen bij Inschrijver goed ingericht zijn overeenkomstig het eigen kwaliteitsmanagementsysteem.

7.1 Klantingang

7.1.1 Geautoriseerde personen

Elke Deelnemer heeft geautoriseerde personen aangesteld voor het doen van bestellingen, het aanmelden van wijzigingen of incidenten. Geautoriseerde personen zijn medewerkers van Deelnemers of door medewerkers van een derde partij die door een Deelnemer is aangesteld (zoals de System Integrator).

- [B-E 135] Inschrijver dient zowel in proces als in ondersteunende tooling te onderscheiden, dat geautoriseerde personen medewerkers van een Deelnemer zijn, of medewerkers van een door de Deelnemer aangestelde derde partij, zoals een System Integrator.
- [B-E 136] Inschrijver dient zowel in proces als in ondersteunende tooling te ondersteunen, dat de autorisatie voor Bestellingen, Incidenten en/of wijzigingen aan verschillende personen toebedeeld kan zijn.
- [B-E 137] Inschrijver dient uitsluitend Bestellingen, Incidentmeldingen en/of wijzigingen in behandeling te nemen van personen met autorisatie.

7.1.2 Klantcontact opties

CDR2023 heeft als uitgangspunt, dat de communicatie zoveel mogelijk online plaats moet kunnen vinden. Hiervoor dient een Online Service Management portaal (OSM-portaal, zie paragraaf 7.4) ingericht te worden. Daarnaast moet het mogelijk zijn telefonisch en via email een Servicedesk te benaderen. In Tabel 12 zijn de verschillende klantcontact opties en bereikbaarheid samengevat.

Primair worden Bestellingen, Wijzigingen en Incidenten via een OSM-portaal aangemeld. Als alternatief dient het mogelijk te zijn om telefonisch en via email aan te melden.

- [B-E 138] Inschrijver dient een Online Service Management portaal (OSM-portaal) in te richten voor Bestellingen en het aanmelden van Incidenten en wijzigingen. De vooraf door Deelnemer aan Inschrijver bekend gemaakte geautoriseerde personen zijn gemachtigd het OSM-portaal te benaderen en te gebruiken.
- [B-E 139] Inschrijver dient voor Bestellingen en wijzigingen een Servicedesk in te richten en voor het aanmelden van Incidenten een Incidentendesk. De vooraf door Deelnemer aan Inschrijver bekend gemaakte geautoriseerde personen zijn gemachtigd de Servicedesk en/of Incidentendesk te benaderen.
- [B-E 140] De Incidenten- en Servicedesk dienen bereikbaar te zijn volgens Tabel 12 en bemenst te zijn met Nederlandssprekend personeel.
- [B-E 141] Inschrijver dient klantcontacten (ook email en telefonisch) met betrekking tot Bestellingen, Wijzigingen en Incidenten in het OSM-portaal te loggen, zodanig dat in het OSM-Portaal een volledig overzicht van klantcontacten en besproken acties voor de Deelnemer beschikbaar is.

Tabel 12 'Klantcontactopties & bereikbaarheid'

Type	Bereikbaar	Middel
Incidenten	24 x 7	OSM-portaal, e-mail, telefoon
Wijzigingen	ma t/m vrij 8:00 - 18:00u	OSM-portaal, e-mail
Bestellingen		

7.1.3 Proceskoppelingen

Deelnemers maken gebruik van, of gaan in de toekomst gebruik maken van, eigen (OSM-)tooling (bijv. ServiceNow, TopDesk etc.) en willen met Inschrijver afspraken over berichtuitwisseling maken.

Daarnaast wil de Rijksoverheid een catalogus platform realiseren voor het beschikbaar stellen van catalogi (op basis van een overeenkomst). Dit met als doel om aan de ene kant het voor de leveranciers van de Rijksoverheid eenvoudiger te maken om hun producten of diensten tegen afgesproken prijs beschikbaar te stellen. Aan de andere kant wil de Rijksoverheid het voor de rijksonderdelen zelf eenvoudiger maken, zodat gemakkelijk contractueel afgesproken producten en diensten besteld kunnen worden.

Uitwisseling van berichten tussen Deelnemers en Inschrijver heeft dus betrekking op zowel Bestellingen, Facturen, Incidenten als Wijzigingen. Indien gewenst door Inschrijver en Deelnemer kan ook berichtuitwisseling voor andere servicemanagement processen ingericht worden.

- [B-E 142] Inschrijver verplicht zich om, op verzoek van een Deelnemer, aan te sluiten op een Deelnemer specifiek systeem om de processen voor Bestellingen, Facturen, Wijzigingen en Incidenten op elkaar aan te sluiten. De realisatie van een dergelijke aansluiting wordt door Inschrijver geoffereerd als Speciale dienst.
- [B-E 143] Inschrijver verplicht zich om, op verzoek van de Categorie, aan te sluiten op een toekomstig Rijksbreed inkoopplatform. De Categorie en Inschrijver berekenen voor het aansluiten op een toekomstig Rijksbreed inkoopplatform geen kosten door.

7.2 Bestellen, Leveren, Accepteren & Factureren (BLAF)

Nadat een NOK is afgesloten kunnen Deelnemers Basis en Additionele diensten uit de PDC bestellen. In onderstaande paragrafen worden de details beschreven voor de bestel-, lever-, acceptatie- en facturatieprocessen. In de PDC zijn tevens een aantal regelmatig voorkomende wijzigingen op deze diensten (standaard wijzigingen) opgenomen. Ook deze standaard wijzigingen worden via onderstaande processen besteld, geleverd, geaccepteerd en gefactureerd.

Voor Speciale diensten is het bestel proces iets afwijkend en beschreven in paragraaf 7.2.2. Speciale diensten volgen wel de hier beschreven lever-, acceptatie- en facturatieprocessen.

- [B-E 144] Inschrijver dient voor alle opdrachten, bestellingen en contracten gebruik te maken van e-facturatie (zie ook paragraaf 2.2.2). In uitzonderlijke situaties, waarbij e-facturatie niet mogelijk of opportuun is, ondersteunt Inschrijver ook de traditionele wijzen van factureren

7.2.1 Bestellen Basis en Additionele diensten

- [B-E 145] Deelnemer is gerechtigd om een bestelling te annuleren, indien de levertijd niet wordt nagekomen.
- [B-E 146] Elke uitgebrachte offerte bevat minimaal:
- a) Beschrijving (en eventuele afbakening) van de Dienst overeenkomstig de PDC;
 - b) Looptijd en levertermijn;
 - c) Alle Tarieven conform PDC.
- [B-E 147] Vervallen.

7.2.2 Bestellen Speciale diensten

Indien voor de invulling van de behoefte van de Categorie of een Deelnemer maatwerk noodzakelijk is wordt gesproken van een Speciale dienst. Voor een Speciale dienst brengt de Inschrijver vooraf een specificerde offerte uit. In deze prijsopgave zal de Inschrijver zoveel mogelijk gebruik maken van de standaard en Additionele diensten zoals die in de PDC zijn opgenomen. De prijsopgave kan aangevuld worden met werkzaamheden, producten en/of dienstverlening, die niet in de PDC zijn opgenomen.

- [B-E 148] De offerte voor Speciale diensten dienen ter goedkeuring te worden voorgelegd aan de Categorie.
- [B-E 149] Inschrijver dient voor een Speciale dienst een offerte uit te brengen die voldoet aan de volgende voorwaarden:
- a) Er wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van Diensten en de Tarieven uit de PDC;
 - b) Aanvullende Werkzaamheden, producten en/of Dienstverlening worden duidelijk beschreven en gespecificeerd;
 - c) De prijscalculatie van aanvullende Werkzaamheden, producten en/of Dienstverlening is een open calculatie;
 - d) De looptijd en levertermijn zijn opgenomen;
 - e) De offerte heeft een geldigheidsduur van minimaal 60 dagen.

7.2.3 Leveren

- [B-E 150] De levertijd voor Inschrijver vangt aan na ontvangst van een door Deelnemer getekende offerte.
- [B-E 151] Inschrijver dient, indien voor de levering vergunningen nodig zijn, deze binnen 10 dagen na ontvangst van de door Deelnemer getekende offerte aan te vragen en zich te houden aan de in paragraaf 7.8 beschreven voorwaarden.
- [B-E 152] Inschrijver dient de Diensten te leveren conform de maximale levertijden, zoals in vastgelegd in *Tabel 13*.
- [B-E 153] Inschrijver dient de bestelling van een dienst binnen de termijn te bevestigen, zoals vastgelegd in *Tabel 13*.
- [B-E 154] Inschrijver dient alle kosten die samenhangen met de leveringen van een Dienst in de kosten van de Dienst op te nemen.

Tabel 13 'Levertijden'

Omschrijving	Maximale Levertijd [Werkdagen]	Bevestigingstijd vanaf bestelling [Werkdagen]
Levering Speciale dienst	Conform Nadere offerte	1
Levering nieuwe verbinding of verhuizing (On-net)	15	5
Levering nieuwe verbinding of verhuizing (On-net maken): a. APN (incl. beheerde netwerkkoppeling); b. Koppeling Indoordekkingsinstallatie.	80 ⁽¹⁾	5
Verhuizing binnen locatie: a. APN (incl. beheerde netwerkkoppeling); b. Koppeling Indoordekkingsinstallatie.	20	5
Opheffen en verlaten locatie incl. verwijderen aansluitpunt: a. APN (incl. beheerde netwerkkoppeling); b. Koppeling Indoordekkingsinstallatie.	20	5
Klein informatieverzoek (inspanning max. 4uur)	2	1
Leveren extra APN op een bestaande vaste verbinding	5	1
APN beschikbaar via secure internet	15	1
Site survey/meting op locatie (op verzoek van Deelnemer)	15	1
Indoordekkingsinstallatie	Conform Nadere offerte	1
Levering Speciale dienst	Conform Nadere offerte	1
Levering nieuwe eSIM of ecoSIM	2	1
⁽¹⁾ Voor het On-net maken van een locatie kan de tijd voor het vergunningstraject worden afgetrokken mits Inschrijver aan kan tonen (a.h.v. documentatie en communicatie met aannemer, gemeente etc.) zich maximaal te hebben ingespannen voor een zo kort mogelijke doorlooptijd. Dat wil zeggen dat Inschrijver binnen 10 Werkdagen na het ontvangen van de getekende Nadere overeenkomst / offerte de vergunning heeft aangevraagd en zich heeft gehouden aan de in paragraaf 7.8 van Bijlage 2 – Specificatie van de Prestatie beschreven voorwaarden.		

- [B-E 155] Indien duidelijk wordt dat een levertermijn niet haalbaar is, dient Inschrijver de Deelnemer direct schriftelijk te informeren en vermeldt dan tevens de nieuw verwachte levertermijn. De oorspronkelijke levertermijn blijft tellen voor het vaststellen van eventuele Service credits.
- [B-E 156] Indien Deelnemer een gewijzigde levertermijn wenst, in de regel op een latere datum, dan zal Inschrijver hieraan binnen redelijke grenzen meewerken. De nieuwe levertermijn komt in de plaats van de levertermijn zoals vermeld in de offerte en wordt gebruikt voor de berekening van het Service credit in de situatie dat de nieuwe levertermijn wordt overschreden.
- [B-E 157] Indien voor de te leveren Diensten een schouw en/of een meting nodig is, dient Inschrijver hiertoe een afspraak met de geautoriseerde contactpersoon van Deelnemer te maken. Inschrijver levert na een schouw en/of een meting een rapport op aan Deelnemer.
- [B-E 158] Inschrijver dient met Deelnemer een proces voor het maken van afspraken voor uitvoering van werkzaamheden op Locatie overeen te komen. Als er met de Deelnemer geen specifieke afspraken zijn gemaakt, dan dient Inschrijver voor de uitvoering van werkzaamheden op Locatie minimaal 3 weken van te voren een datum en tijdstip af te spreken met de geautoriseerde contactpersoon van Deelnemer. Als twee uur na het afgesproken tijdstip nog niet begonnen is met werkzaamheden dient de Inschrijver een nieuwe afspraak te maken.

7.2.4 Accepteren

In CDR2023|MCI wordt onderscheid gemaakt in technische en administratieve oplevering. Na het opleveren van de Dienst of wijziging op een Dienst (technische oplevering) zal de Deelnemer verifiëren of de wijziging succesvol is uitgevoerd. De oplevering of wijziging wordt tevens verwerkt in het OSM-portaal, de CMDB en eventuele andere tooling (administratieve oplevering).

Na de technische oplevering heeft Deelnemer 10 Werkdagen voor een Acceptatietest en verzorgt Inschrijver de administratieve oplevering. Indien de Deelnemer niet na 10 Werkdagen heeft gereageerd en Inschrijver wel administratief heeft opgeleverd, is Inschrijver gerechtigd aan te nemen dat de wijziging is geaccepteerd. Vanaf dat moment kan Inschrijver de kosten voor gebruik van de dienst in rekening brengen.

Indien na een Acceptatietest door Deelnemer blijkt dat de oplevering of wijziging niet doorgevoerd is of gebreken vertoont, dan wordt dit door de Deelnemer gemeld. Nadat alle gebreken met betrekking tot de betreffende oplevering of wijziging zijn opgelost wordt deze door de Deelnemer geaccepteerd.

- [B-E 159] Inschrijver dient als onderdeel van de administratieve oplevering of wijziging van Mobiele connectiviteit per abonnement de volgende informatie aan de Deelnemer op te leveren:
 - a) het IMSI nummer van de SIM;
 - b) een update van de CMDB gegevens en gegevens in andere tooling.
- [B-E 160] Inschrijver dient als onderdeel van de administratieve oplevering of wijziging van een APN of koppeling Indoordekkingsinstallatie de volgende informatie aan de Deelnemer op te leveren:
 - a) benaming APN of koppeling Indoordekkingsinstallatie.;
 - b) het uniek line ID van de verbinding;
 - c) de exacte locatie van afmonteren, zodanig dat de Deelnemer apparatuur kan aansluiten (locatie, ruimte, kast, patchpanel, aansluiting);
 - d) een update van de CMDB gegevens en gegevens in andere tooling.
- [B-E 161] Inschrijver dient als onderdeel van de administratieve oplevering van een Speciale dienst de volgende informatie aan de Deelnemer op te leveren:
 - a) Opleverrapportage en/of testrapport zoals in de offerte overeengekomen;
 - b) Waar in het OSM-portaal de beheer informatie van de Speciale dienst staat;

- c) een update van de CMDB gegevens, gegevens in andere tooling en opname van de dienst in het register Speciale diensten.
- [B-E 162] Inschrijver dient een Configuratie Management DataBase (CMDB) in te richten en up-to-date te houden. Deze CMDB bevat de configuratiegegevens van alle door de Inschrijver geleverde Diensten. Deelnemers hebben via het OSM-portaal inzage in de CMDB. Inschrijver dient rapportages op te leveren over de CMDB (zie Bijlage 7, paragraaf 2.1).
- [B-E 163] Inschrijver dient in de CMDB voor een per APN koppeling minimaal de volgende informatie bij te houden:
- Unieke identificatie Inschrijver (Lijn-ID, lijnbenaming)
 - Unieke door Deelnemer op te geven identificatie;
 - Door Deelnemer op te geven (organisatie)niveaus (per afdeling, kostenplaats en dergelijke);
 - Locatiegegevens (postcode/adres en/of BAG-viewer aanduiding en/of Geografische/GPS coördinaat, ruimte, rack, gegevens ISRA punt, contactpersoon);
 - Locatiegegevens B-locatie (indien van toepassing)
 - Omschrijving van de afgenomen Dienstverlening (PDC en/of offerte codes, Beheerprofiel, afgenomen Bandbreedte);
 - Datum aanvang Dienstverlening;
 - Configuratie informatie: Type aanduiding van de geïnstalleerde CPE('s), relevante IP, VLAN & VRF nummers;
 - Status (in bedrijf, in onderhoud, definitief buiten gebruik).
- [B-E 164] Inschrijver dient in de CMDB voor Mobiele connectiviteit per abonnement minimaal de volgende informatie bij te houden:
- Unieke identificatie Inschrijver (Telefoonnummer)
 - Unieke door Deelnemer op te geven identificatie;
 - Door Deelnemer op te geven (organisatie)niveaus (per afdeling, kostenplaats en dergelijke);
 - Omschrijving van de afgenomen Dienstverlening (PDC en offerte codes, Beheerprofiel);
 - Configuratie informatie:
 - Verkeersklasse
 - APN gegevens
 - Geactiveerde additionele diensten
- [B-E 165] Inschrijver dient in de CMDB per Indoordekkingsinstallatie minimaal de volgende informatie bij te houden:
- Unieke identificatie Inschrijver en contactpersoon;
 - Unieke door Deelnemer op te geven identificatie;
 - Door Deelnemer op te geven (organisatie)niveau;
 - Locatie gegevens
 - Opleveringsdatum
 - Ontwerp- en beheerdocumentatie
 - As-build documentatie en tekeningen, waaronder:
 - Gebruikte MER en SER ruimtes en ligging van deze ruimtes;
 - Per inkoppeling:
 - Contactpersonen van de provider;
 - As-build documentatie en tekeningen;
 - Gebruikte actieve apparatuur;
 - Benodigde stroom aansluitingen voor de actieve apparatuur;
 - Opgenomen vermogen van de actieve apparatuur.
- [B-E 166] Inschrijver dient op verzoek van de Categorie of een Deelnemer binnen vijf Werkdagen de inhoud van de CMDB in digitale vorm aan de Categorie of Deelnemer op te leveren.

[B-E 167] Inschrijver dient te garanderen dat de CMDDB en de facturen voor 100% met elkaar overeenstemmen. Daarnaast garandeert de Inschrijver dat CMDDB items die geen onderdeel van de factuur zijn een correctheid hebben van 99,9%.

7.2.5 Factureren

[B-E 168] Inschrijver dient ervoor te zorgen dat de facturen naast de wettelijke vereisten de volgende gegevens bevatten:

- a) NOK/contract nummer;
- b) Factuurnummer (Inschrijver);
- c) Opdrachtnummer (Deelnemer);
- d) Factuurperiode;
- e) Per factuurregel:
 - Referentie Deelnemer (bijv. intern bestelnummer Deelnemer);
 - Uniek referentienummer;
 - PDC code of verkorte omschrijving van de Dienst waarmee de relatie gelegd kan worden naar de PDC code;
 - Eenmalige kosten (indien van toepassing) per Dienst exclusief BTW;
 - Periodiek kosten (indien van toepassing) per Dienst exclusief BTW;
 - Gehanteerde Btw-tarief per Dienst;
- f) Totale kosten exclusief BTW;
- g) Totale kosten inclusief BTW.

[B-E 169] Inschrijver dient ervoor te zorgen dat factuur subtotalen op minimaal 5 hiërarchische (organisatie)niveaus (per afdeling, kostenplaats en dergelijke) inzichtelijk gemaakt kunnen worden door middel van een analysetool of iets dergelijks.

[B-E 170] Inschrijver gaat akkoord met de volgende voorwaarden ten aanzien van de facturatie:

- a) deelnemers ontvangen facturen uiterlijk 15 dagen na afloop van de betreffende maand;
- b) facturen zijn tevens uiterlijk 15 dagen na afloop van de betreffende maand op het OSM portaal in te zien en als Excel bestand te downloaden;
- c) facturen die niet voldoen aan de eisen worden onbehandeld en dus zonder betaling retour worden gestuurd naar Inschrijver;
- d) de overeengekomen betalingstermijn gaat in na ontvangst van de correcte factuur;
- e) een deelnemer is gerechtigd (het deel van) de factuur niet te betalen voor de periode dat de Prestatie niet aan de Specificaties voldoet;
- f) een deelnemer is gerechtigd (het deel van) de factuur niet te betalen voor de factuur items die niet correct in de CMDDB opgenomen zijn;
- g) een Deelnemer kan de factuurafhandeling deels of volledig via een door Deelnemer aangewezen derde partij(en) te laten verlopen.

[B-E 171] Inschrijver stelt voorafgaand aan de 1e factuur eenmalig een pro forma factuur op, waarin alle geëiste factuurgegevens, en alle factureerbare items met bijbehorende beschrijving, inclusief de bijbehorende Tarieven, staan vermeld. Inschrijver biedt deze pro forma factuur ter goedkeuring aan de Categorie aan. Pas na goedkeuring van de pro forma factuur kan de daadwerkelijke facturering van geleverde Diensten beginnen.

[B-E 172] Het bestel- en facturatieproces tussen Deelnemer en Inschrijver verloopt via het zogenaamde 'Three way match'-principe.

7.3 Proactief Incidentbeheer

Met betrekking tot incidentbeheer is in CDR2023 getracht om de SLA parameters transparanter en eenvoudiger te maken. **De focus in de SLA parameters ligt op het voorkomen en snel oplossen van incidenten in lijn met de doelstellingen voor de betreffende Dienstcomponent.**

Bovenstaande wordt gecombineerd met proactief incidentbeheer, hetgeen in CDR2023 betekent dat Inschrijver zelf de performance meet, (vroegtijdig) constateert dat de Dienstverlening niet overeenkomstig de afspraken functioneert, dit als een incident meldt en het incident direct zo snel

mogelijk oplost. De Inschrijver kan niet (af)wachten tot Deelnemers een afwijking als incident melden.

7.3.1 Beheerprofielen

Elke CDR2023 Dienstcomponent wordt gekoppeld aan een beheerprofiel. De volgende beheerprofielen zijn gedefinieerd:

- A. Mobiel
- B. Standaard
- C. Hoog
- D. Non-stop

De kenmerken van de verschillende beheerprofielen zijn in Tabel 14 beschreven. Doel van de beheerprofielen en een omschrijving van de Beheerprofielen is te vinden in paragraaf 4.4.3. Hieronder staan eisen die betrekking hebben op de Beheerprofielen.

- [B-E 173] Inschrijver dient voor locaties met Beheerprofiel Non-stop een ontwerp te realiseren zonder Single-Point-of-Failure en dient hiertoe onder meer redundante CPE's in te zetten en gebruik te maken van geografisch gescheiden verbindingen naar geografisch gescheiden PoP's.
- [B-E 174] Inschrijver dient voor de locaties met het Beheerprofiel Hoog ook buiten Kantooruren Incidenten op te lossen. De Deelnemer zal voor deze locaties bereikbaarheid en locatie toegang buiten Kantoren ingeregeld hebben.
- [B-E 175] Inschrijver dient voor de locaties met het Beheerprofiel Hoog op verzoek van de Deelnemer ook redundante dataverbindingen te leveren.
- [B-E 176] Deelnemers kunnen een freeze periode aanwijzen, binnen een freeze periode is het Inschrijver niet toegestaan wijzigingen door te voeren op de aan Deelnemer geleverde Diensten. Deelnemer zal uiterlijk 20 Werkdagen voor de start van de freeze periode Inschrijver informeren. Deelnemer en Inschrijver treden met elkaar in overleg indien de freeze periode conflicteert met een gepland onderhoud. In geval van spoedonderhoud aan de infrastructuur van Inschrijver treedt Inschrijver zo spoedig mogelijk in overleg met de Deelnemer om het spoedonderhoud ondanks de freeze periode in te plannen.
- [B-E 177] Deelnemers kunnen voor het beheerprofiel Hoog binnen 2 werkdagen na aankondiging door Inschrijver van onderhoud bezwaar maken en de onderhoudswerkzaamheden blokkeren. Voor Beheerprofiel Mobiel kan geen bezwaar gemaakt worden tegen onderhoudswerkzaamheden. Voor het beheerprofiel Non-Stop is moment van onderhoud altijd in overleg.
- [B-E 178] Inschrijver voldoet aan de beheerprofielen en kenmerken zoals Tabel 14 zijn opgenomen.

Tabel 14 'Kenmerken beheerprofielen'

Kenmerk	Beheerprofiel			
	Standaard	Mobiel ⁽³⁾	Hoog	Non-Stop
Oplossen Incidenten	Kantooruren (07:00 - 21:00)	24 x 7		
Proactief incidentbeheer	24 x 7			
Maximale Reactietijd	15 min			5 min
Service credit Prioriteit 1 Incident	€ 1.000,- / uur (SC1a)	1% / uur van de maandelijkse facturatie per Deelnemer (SC1b)	€ 2.500,- / uur (SC1c)	€ 5.000,- / 15 min (SC1d)
Vermindering Service credit ⁽¹⁾	max. 8 uur / jaar	n.v.t.	max. 8 uur / jaar	max. 4 uur / jaar
Verdubbeling Service credit ⁽¹⁾	Bij 3 ^e en volgende Incidenten			Bij 2 ^e en volgende Incidenten
Korte onderbrekingen (< 5 min.) ⁽²⁾	max. 4x per jaar ongecontroleerd (gecontroleerd: in overleg)	n.v.t.	max. 4x per jaar ongecontroleerd (gecontroleerd: in overleg)	max. 2x per jaar ongecontroleerd (gecontroleerd: in overleg)
MaxTTR Prioriteit 2 Incidenten	2 Werkdagen			8 uur
Onderhoudsvenster	ma t/m zo 03:00 - 06:00u	n.v.t. altijd aankondiging van onderhoud	ma t/m zo 03:00 - 06:00u	moment onderhoud altijd in overleg
Beïnvloeding Dienst door onderhoud	Uitsluitend binnen onderhoudsvenster max. 4x / jaar	Mogelijk	Uitsluitend binnen onderhoudsvenster max. 4x / jaar	Moment onderhoud altijd in overleg
Aankondiging onderhoud	10 Werkdagen			25 Werkdagen
Bezwaar Onderhoud	< 2 Werkdagen na aankondiging	Niet mogelijk	< 2 Werkdagen na aankondiging	Moment onderhoud altijd in overleg
⁽¹⁾ Hierbij is een sliding window van toepassing van 1 jaar = aaneengesloten periode van 365 dagen.				
⁽²⁾ Geldt tevens voor onderbrekingen als gevolg van overschakelen tussen primaire en secundaire apparatuur of verbinding.				
⁽³⁾ Voor het Beheerprofiel Mobiel is sprake van een Incident, wanneer:				
- Voor 100 of meer Eindgebruikers de spraak- en/of datadienstverlening via het mobiele netwerk van Inschrijver op één locatie van Deelnemer niet voldoet aan Prio 1 Incident-waarden overeenkomstig tabel 7; - Voor 1.000 of meer Eindgebruikers de spraak- en/of datadienstverlening via het mobiele netwerk van Inschrijver niet voldoet niet voldoet aan Prio 1 Incident-waarden overeenkomstig tabel 7.				
<u>Bovenstaande situaties zijn niet cumulatief.</u>				

CDR2023|MCI stuurt op het voorkomen van incidenten en ingeval van incidenten op het zo snel mogelijk oplossen hiervan. Hiertoe zijn aan Prioriteit 1 incidenten Service credits gekoppeld, hoe sneller de Inschrijver het incident oplost hoe lager de resulterende Service credit.

Een deel van de Service credits zal gecompenseerd worden, een zekere mate van onbeschikbaarheid is afhankelijk van het Beheerprofiel, toelaatbaar.

De berekening van de Service credit gaat uit van de Time-To-Repair. Dit is de tijd in minuten vanaf het ontstaan van het Prioriteit 1 incident tot het moment waarop de dienstverlening weer werkt volgens de norm. Indien het moment van ontstaan van het Prioriteit 1 incident niet (meer) te achterhalen is, geldt de tijd dat het Incident aangemeld is.

Voor het Non-Stop profiel worden de Service credits berekend in blokken van 15 minuten. De Service credit voor een verstoring van 10 minuten is in dit geval 15 minuten, voor een verstoring van 25 minuten is dat 30 minuten etc. etc.

Van de Time-To-Repair mag de wachttijd op de Deelnemer en de uren waarin Inschrijver volgens het Beheerprofiel niet hoeft te repareren afgetrokken worden. Aan de hand van deze Netto Time-To-Repair en de Service credit voor Prioriteit 1 incidenten van het betreffende Beheerprofiel kan de totale Service credit berekend worden.

De maximale compensatie per jaar (een sliding window van 12 maanden) wordt als volgt berekend:

- Beheer profiel Non-Stop Geen compensatie
- Beheer profiel Hoog 4 uur * € 2.500,-- = € 10.000
- Beheer profiel Standaard 8 uur * € 1.000,-- = € 8.000
- Beheer profiel Mobiel Geen compensatie

De compensatie geldt **per Dienstcomponent** en compenseert maximaal de hoogte van de Service credit voor de betreffende Dienstcomponent. Bij 5 of meer incidenten op dezelfde Dienstcomponent binnen één jaar vervalt de compensatie en wordt eerder toegekende compensatie ingetrokken.

Voorbeeld 1: Dienstcomponent met Beheerprofiel Standaard

Incidenten	Berekening Service credit	Compensatie	Service credit	Opmerkingen
1 ^e storing 30min	0,5 (uur) * € 1.000 = € 500	€ 500	€ 0	
2 ^e storing 3,5uur	3,5 (uur) * € 1.000 = € 3.500	€ 3.500	€ 0	
3 ^e storing 2uur	2 (verdubbeling) * 2 (uur) * € 1.000 = € 4.000	€ 4.000	€ 0	Dubbele Service credit voor 3 ^e en volgende incident
4 ^e storing 30min	2 (verdubbeling) * 0,5 (uur) * 1.000 = € 1.000	€ 0	€ 1.000	Maximale compensatie bereikt
5 ^e storing 1uur	2 (verdubbeling) * 1 (uur) * 1.000 = € 2.000	- € 8.000	€ 10.000	Service credit + intrekken compensatie i.v.m. regeling 5 incidenten of meer

Voorbeeld 2: Dienstcomponent met Beheerprofiel Hoog

Incidenten	Berekening Service credit	Compensatie	Service credit	Opmerkingen
1 ^e storing 5uur	5 (uur)* € 2.500 = € 12.500	€ 10.000	€2.500	Maximale compensatie bereikt
2 ^e storing 15min	2 (verdubbeling) * 0,25 (uur) * € 2.500 = € 1.250	€ 0	€1.250	Dubbele Service credit voor 2 ^e en volgende incident binnen een jaar

Voorbeeld 3: Dienstcomponent met Beheerprofiel Non-stop

Incidenten	Berekening Service credit	Compensatie	Service credit	Opmerkingen
1 ^e switchover (ongecontroleerd)		Geen	€ 0	
1 ^e storing 10min	1x € 5.000	Geen	€ 5.000	Geen compensatie voor Non-Stop profiel, Service credit per 15minuten of deel daarvan
2 ^e switchover (ongecontroleerd)		Geen	€ 0	
3 ^e switchover (gecontroleerd)	Geen Service credit	Geen	€ 0	Met Deelnemer afgestemde switchover bijvoorbeeld voor onderhoud, geen Service credit
4 ^e switchover (ongecontroleerd)	1x € 5.000	Geen	€ 5.000	Maximaal aantal ongecontroleerde switchovers bereikt, incident van 15 minuten

[B-E 179] Alle Service credits als gevolg van Prioriteit 1 incidenten worden uitgekeerd aan de Deelnemer door deze duidelijk gespecificeerd in mindering te brengen op de eerstvolgende factuur of aparte creditfactuur.

[B-E 180] Inschrijver gaat akkoord met de berekening en compensatie van de Service credits voor Prioriteit 1 Incidenten zoals in paragraaf 7.3.1 beschreven.

7.3.2 Proactief incidentbeheer (Aanmelden Incident/Wijziging)

De Inschrijver vult proactief het incidentbeheer in. Proactief betekent voor CDR2023, dat de Inschrijver zelf vroegtijdig constateert dat de Dienstverlening niet overeenkomstig afspraken functioneert. Inschrijver reageert dus niet alleen op klantsignalen.

Daarnaast moet een geautoriseerde contactpersoon via OSM-portaal en Servicedesk een Incident (of Wijziging) kunnen aanmelden bij Inschrijver.

[B-E 181] Inschrijver dient proactief te beheren gedurende de in Tabel 14 aangegeven tijden.

[B-E 182] Inschrijver dient proactief te beheren door een continue controle van de Dienstverlening. De tijd waarbinnen Incidenten door de Inschrijver wordt opgemerkt dient kleiner of gelijk te zijn aan de Maximale Reactietijd zoals vermeld in Tabel 14

[B-E 183] Indien door Inschrijver wordt geconstateerd dat er sprake is van het falen van de Dienstverlening dan stelt Inschrijver vast wat voor Incident het betreft (Prioriteit 1, Prioriteit 2, IB-incident of Ernstig IB-incident) en dient het Incident direct in het OSM-portaal op te nemen en het incidentenproces van Inschrijver te starten.

[B-E 184] Inschrijver dient bij het constateren van een prioriteit 1 Incident op profiel Hoog en Non-Stop door de Deelnemer aan te wijzen contactpersonen of afdeling te informeren binnen de Maximale Reactietijd zoals vermeld in Tabel 14. Indien deze contactpersonen of afdeling niet bereikbaar zijn dient Inschrijver een voicemail en/of sms en/of whatsapp achter te laten en een email naar deze personen of afdeling te sturen.

- [B-E 185] Inschrijver dient bij het constateren van een IB-incident of Ernstig IB-incident een door de Deelnemende dienst aan te wijzen contactpersonen of afdeling te informeren binnen de Maximale Reactietijd zoals vermeld in Tabel 15. Indien deze contactpersonen of afdeling niet bereikbaar zijn dient Inschrijver een voicemail en/of sms en/of whatsapp achter te laten en een email naar deze personen of afdeling te sturen.
- [B-E 186] Inschrijver dient Incidenten die meer dan één Dienst en/of Deelnemer treffen te beschouwen als een groep gerelateerde incidenten en dient voor elke getroffen Dienst en/of Deelnemer een Incident in de OSM-portaal te loggen.

Inschrijver kan in het geval van een regionale of landelijke storing alle relevante Deelnemers over het Incident informeren via een centraal communicatie systeem. Voor het monitoren van SLA en beschikbaarheid voor individuele Deelnemers acht de Categorie het noodzakelijk dat ook een regionale of landelijke storing verwerkt wordt in de SLA rapportage en dus de systemen die Inschrijver hiervoor heeft ingericht.

- [B-E 187] In het geval dat een Incident van Beheerprofiel Standaard alle Deelnemers treft, zal de Service credit voor Inschrijver gemaximeerd worden op het totaal voor 10 Deelnemers. Inschrijver dient de betreffende Service credit evenredig verdelen over alle Deelnemers en deze duidelijk gespecificeerd in mindering te brengen op de eerstvolgende facturen of een aparte creditfacturen.
- [B-E 188] De Deelnemer dient een registratienummer van een melding (call-nummer) van Inschrijver te ontvangen. Inschrijver legt tevens het referentienummer, waarmee het Incident in de systemen van Deelnemer is opgenomen, vast. Zowel het call-nummer als het referentienummer van de Deelnemer dient in de OSM-portaal zichtbaar te zijn.

7.3.3 Classificeren van Incidenten

In CDR2023 kent de volgende klassen van Incidenten:

- A. Prioriteit 1;
- B. Prioriteit 2;
- C. Ernstig IB-incident.;
- D. IB-Incident.

Ad. A.

Een Prioriteit 1 incident is een incident met hoge impact waarbij de Dienstverlening onbruikbaar is geworden, hiervan is sprake als minimaal één van de volgende situaties zich voordoet:

1. De norm voor het aantal korte onderbrekingen (zie: Tabel 14) wordt overschreden, waarbij elk extra onderbreking wordt gezien als een incident van 15 minuten;
2. De "Prio1 waarde" in Tabel 8 en/of Tabel 11 van één (of meer) netwerkperformance parameter(s) wordt overschreden ;
3. Voor 100 of meer Eindgebruikers de spraak- en/of datadienstverlening via het mobiele netwerk van Inschrijver op één locatie van Deelnemer niet voldoet aan Prio 1 Incident-waarden overeenkomstig tabel 7;
4. Voor 1.000 of meer Eindgebruikers de spraak- en/of datadienstverlening via het mobiele netwerk van Inschrijver niet voldoet aan Prio 1 Incident-waarden overeenkomstig tabel 7.

Ad. B.

Bij een Incident met Prioriteit 2 is het functioneren van de dienst beperkt, hiervan is als minimaal één van de volgende situaties zich voordoet:

1. De "Doelwaarde" in Tabel 11 van een (of meer) netwerkperformance parameter(s) wordt overschreden;
2. De OSM-portaal niet of ten dele beschikbaar is.

Ad. C.

Van een Ernstig IB-Incident is sprake als minimaal één van de volgende situaties zich voordoet:

1. Een dreigingsgebeurtenis dat leidt tot kritieke gevolgen voor de Deelnemer;
2. Informatie lekken die de belangen van de Deelnemer ernstig kunnen ondermijnen;
3. Aanzienlijke schade aan de reputatie van de Deelnemer door herhaalde media kritiek;
4. Een dreigingsgebeurtenis die de Deelnemer een aanzienlijk bedrag aan vergoedingen kost;
5. Significante gevolgen die overkomelijk zijn, maar een flinke inspanning vergen;
6. Aanwijzingen dat onbevoegde toegang hebben (gehad) tot het netwerk van een Deelnemer, terwijl niet wordt uitgesloten dat systemen en/of informatie zijn gecompromitteerd;
7. Er sprake is van sabotage;
8. Dreiging bestaat (aanwijzing) dat een virus (of andere kwaadwillende programmatuur) vanaf het Internet of een partner-netwerk is doorgelaten naar het netwerk van een Deelnemer met grootschalige besmetting als gevolg;
9. Aanwijzingen dat vanaf het netwerk van een Deelnemer is getracht de beveiliging van het betreffende netwerk te compromitteren en/of te omzeilen.

Ad. D.

Van een IB-Incident is sprake als minimaal één van de volgende situaties zich voordoet:

1. Een dreigingsgebeurtenis die leidt tot gemiddelde impact op de Deelnemer;
2. Informatielekken die het belang van de Deelnemer ondermijnen;
3. Een dreigingsgebeurtenis die leidt tot tijdelijke reputatieschade voor de Deelnemer met sporadische kritiek in de media;
4. Een dreigingsgebeurtenis die leidt tot mogelijke boetes voor de Deelnemer en kan leiden tot meer dan marginale kosten;
5. Een of meer onbevoegden toegang hebben (gehad) tot het netwerk van een Deelnemer, waarbij wordt uitgesloten dat systemen en/of informatie zijn gecompromitteerd;
6. Dreiging bestaat dat onbevoegden de beveiliging van het netwerk van een Deelnemer compromitteren of toegang krijgen tot het Deelnemer netwerk;
7. Dreiging bestaat (aanwijzing) dat een of meer onbevoegde toegang verkrijgen tot het netwerk van een Deelnemer;
8. Dreiging bestaat (aanwijzing) dat een virus (of andere kwaadwillende programmatuur) vanaf het Internet of een partner-netwerk is doorgelaten naar het netwerk van een Deelnemer zonder grootschalige besmetting als gevolg;
9. Sprake is van een ongeautoriseerde uitgevoerde Wijziging op het netwerk van een Deelnemer.

Bovenstaande lijsten zijn niet uitputtend.

[B-E 189] Inschrijver gaat akkoord met de in paragraaf 7.3.3 beschreven wijze van classificatie van incidenten en zal deze toepassen.

7.3.4 Afhandelen Incident

[B-E 190] Inschrijver registreert in het OSM-portaal per Incident het volgende:

- a) Beschrijving
- b) Impact (voor zover bekend)
- c) Reactietijd
- d) Diensthersteltijd
- e) Wachtijd
- f) Informatie over actuele status
- g) Aan tijdstip gekoppelde historie van status informatie (status logging)

[B-E 191] Inschrijver geeft reactie op melding van een Incident via de OSM-portaal en neemt contact op met de melder.

[B-E 192] De reactie van Inschrijver dient minimaal te bestaan uit een (1) statusmelding van de afhandeling van het Incident en (2) afspraak wanneer de volgende statusmelding wordt verwacht.

[B-E 193] Inschrijver dient Prioriteit 1 incidenten zo snel mogelijk op te lossen en Inschrijver gaat akkoord met de in Tabel 14 gestelde Service credits.

- [B-E 194] Inschrijver dient een escalatieprocedure in te richten voor Incidenten conform de escalatieprocedure in paragraaf 4.5.2.
- [B-E 195] Inschrijver informeert geautoriseerd persoon van Deelnemer(s) en de Categorie tijdig bij een dreigende overschrijding van de termijn voor "Compensatie Service credit" in Tabel 14. De geautoriseerde persoon en Inschrijver zullen overleggen om de escalatieprocedure (zie paragraaf 4.5.2) op te starten.
- [B-E 196] Inschrijver dient de Deelnemer de mogelijkheid te geven een Prioriteit 2 incident 4 uur na het verstrijken van de MaxTTR in Tabel 14 te promoveren naar een Prioriteit 1 incident. Hierna zal het incident als een Prioriteit 1 incident afgehandeld worden, waarbij de oplostijd opnieuw gaat lopen en de in Tabel 14 gestelde Service credits en compensatie voor een prioriteit 1 incident gaan gelden.
- [B-E 197] De Inschrijver dient de voortgang en afspraken in de OSM-portaal bij te werken in voor de Deelnemer begrijpelijke taal (dus niet een uitsluitend technische log), de datum, tijd en gebruiker-id dienen automatisch te worden toegevoegd.
- [B-E 198] Indien het OSM-portaal niet operationeel is, of het niet mogelijk of wenselijk is om de OSM-portaal te benaderen (bijvoorbeeld door een piketdienstmedewerker), dienen Incidenten telefonisch te kunnen worden gemeld. Inschrijver voert hierbij authenticatie uit bijvoorbeeld middels door Inschrijver te verlenen unieke Pincodes.
- [B-E 199] De Inschrijver dient mee te werken aan het onderzoeken en oplossen van end-to-end connectiviteitsproblemen, ook als het er in eerste instantie op lijkt dat de problemen zich buiten het domein van Inschrijver bevindt.
- [B-V 5] Inschrijver wordt gevraagd een opgave te doen van de te hanteren uurtarieven indien problemen zich buiten het domein van Inschrijver bevinden.*
- [B-E 200] De Inschrijver dient informatie over instellingen en configuraties te delen met andere (beheer)organisaties als en voor zover dat noodzakelijk is om incidenten te kunnen oplossen of te herleiden naar een oorzaak en beheer domein.
- [B-E 201] Inschrijver dient Beveiligingsincidenten op te lossen binnen de in Tabel 15 gestelde tijden.
- [B-E 202] Inschrijver dient Beveiligingsincidenten altijd te registreren in het OSM-portaal. Daarna worden Beveiligingsincidenten afgehandeld door de serviceorganisatie van Inschrijver.
- [B-E 203] Inschrijver dient Beveiligingsincidenten door de Security Officer van Inschrijver te laten melden aan de aangewezen beveiligingsfunctionaris van de Deelnemer. Elke Deelnemer zal hiervoor één of meer beveiligingsfunctionarissen aanwijzen.
- [B-E 204] Inschrijver dient er voor te zorgen dat bij afwezigheid van de Security Officer er een vervanger beschikbaar is.

Tabel 15 'Oplostijden beveiligingsincidenten'

Beveiligingsincident	Oplostijd	Reactietijd	MaxTTR
IB Incident Ernstig	7 x 24	10 min	Binnen 10 min reageren, direct handelen. Eerst oplossen en daarna informeren!
IB Incident	Kantooruren	60 min	z.s.m. (≤ 60 min)

7.3.5 Afsluiten van een Incident

Zodra het incident verholpen is, of de status is veranderd (structureel of met een tijdelijke oplossing), dient Inschrijver de Deelnemer direct te informeren. Een Incident is pas afgesloten als de oplossing door de Deelnemer is geaccepteerd.

- [B-E 205] Inschrijver dient via het OSM-portaal en via SMS, whatsapp of email te melden dat het Incident is opgelost.
- [B-E 206] Inschrijver garandeert dat de tijden in de OSM-portaal leidend zijn voor bepaling van de Service credits.

7.4 Probleembeheer

Het doel van probleembeheer is het voorkomen van Incidenten, door middel van het achterhalen en oplossen van (structurele) achterliggende problemen. Dit proces is voornamelijk een interne aangelegenheid bij zowel de Inschrijver als Deelnemers.

- [B-E 207] Inschrijver dient intern een deugdelijk en door het incidentproces aangestuurd probleemproces ingericht te hebben.
- [B-E 208] Inschrijver dient voor alle Ernstige IB en Prioriteit 1 incidenten die hebben plaatsgevonden binnen 24 uur een incident verslag inclusief voorlopige Root Cause Analyse op te leveren. Vervolgens dient binnen 3 weken een volledig uitgewerkte Root Cause Analyse opgeleverd te worden.
- [B-E 209] Indien een Deelnemer daarom verzoekt dient Inschrijver voor IB incidenten en Prio-2 incidenten waarvoor de MaxTTR is overschreden tevens een Root Cause Analyse op te leveren.

In incidentele gevallen zou het kunnen zijn dat de Categorie meer gelijksoortige incidenten als een probleem ervaart, terwijl dit door het probleemproces van Inschrijver (nog) niet als probleem erkend wordt. In deze gevallen zal de Categorie vaststellen dat er sprake is van een probleem en Inschrijver vragen dit op te lossen.

- [B-E 210] Inschrijver dient, na vaststelling van een probleem door de Categorie of Deelnemer, binnen 3 weken een root cause analyse op te leveren.
- [B-E 211] Inschrijver dient elke root cause analyse op het OSM-portaal te publiceren en in de root cause analyse minimaal de volgende elementen op te nemen:
 - a) een referentie naar het relevante incident;
 - b) een beschrijving waarom het incident is opgetreden;
 - c) beschrijving van onderliggende oorzaak;
 - d) welke maatregelen er genomen worden om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen en/of maatregelen om processen te optimaliseren.
- [B-E 212] Voor incidenten die hebben geleid tot een overschrijding van de overeengekomen dienstenniveaus, dient Inschrijver de verbetermaatregelen uit de Root Cause Analyse voor eigen rekening te implementeren.

7.5 Netwerkbeveiliging

Ten aanzien van de Dienstverlening gelden onderstaande specifieke beveiligingseisen:

- [B-E 213] Inschrijver dient toereikende logging en monitoring ingericht te hebben, om detectie, vastlegging en onderzoek van voor informatiebeveiliging relevante gebeurtenissen mogelijk te maken.
- [B-E 214] Inschrijver dient logbestanden continue te monitoren en te beoordelen op de ernst van de risico's en deze als IB-Incident of Ernstig IB-Incident te behandelen.
- [B-E 215] Inschrijver dient over een beveiligingsarchitectuur te beschikken, die de samenhang van het netwerk beschrijft en structuur biedt aan de beveiligingsmaatregelen, gebaseerd op het vigerende bedrijfsbeleid, de leidende principes en de geldende normen en standaarden. Dit betreft technische maatregelen, organisatorische en ook procesmatige.
- [B-E 216] Inschrijver dient richtlijnen voor de naleving van het netwerkbeveiligingsbeleid periodiek te toetsen en te evalueren.
- [B-E 217] Inschrijver dient de naleving van een, conform het beveiligingsbeleid, veilige inrichting van netwerk(diensten), periodiek te controleren en de resultaten te rapporteren aan het verantwoordelijke management (compliance-toetsen).
- [B-E 218] Inschrijver dient de robuustheid van de beveiligingsmaatregelen en de naleving van het netwerkbeveiligingsbeleid jaarlijks te testen en aan te tonen.

- [B-E 219] Inschrijver garandeert dat kritische security patches op zijn telecommunicatienetwerk binnen 48 uur na het beschikbaar komen van deze patches gevalideerd, getest en uitgerold zijn. Wanneer op voorhand duidelijk is dat de 48 uur niet wordt gehaald, stemt Inschrijver een oplossing af met de Categorie.
NB. Dat kan inhouden dat werkzaamheden starten en/of doorlopen buiten Kantooruren.
- [B-E 220] Bij een beveiligingsincident moeten aan een APN-koppeling gerelateerde SIMs via een eenvoudige procedure binnen 5 minuten na melding bij Inschrijver worden gedeactiveerd. Opnieuw activeren moet alleen via de beheerorganisatie van de Deelnemers kunnen worden gedaan.
- [B-E 221] De communicatie tussen Persoonsgebonden apparaten en de zendmast van het provider netwerk is versleuteld.
- [B-E 222] Data at rest van OSM-Portaal is versleuteld.
- [B-E 223] Inschrijver dient er voor te zorgen dat de gegevens in de OSS/BSS systemen die betrekking hebben op CDR2023|MCI uitsluitend op "need to know" basis toegankelijk zijn voor medewerkers van Inschrijver en niet gedeeld worden met of ingezien worden door derde partijen.

7.6 OSM-portaal

CDR2023 heeft als uitgangspunt de communicatie zoveel mogelijk via een Online Service Management portaal (OSM-portaal) plaats te laten vinden. De Categorie streeft er naar hiervoor standaard functionaliteit van de Inschrijver te gebruiken. Het OSM-portaal moet de communicatie tussen partijen over de Dienstverlening zo efficiënt en snel mogelijk maken. Naast tijdbesparing draagt het OSM-portaal ook bij aan een betere Dienstverlening en maakt een grote mate van "selfservice" door Deelnemers.

Een belangrijk eis die Deelnemers aan het OSM-Portaal stellen is dat Inschrijver op geen enkele wijze Persoonsgegevens van Eindgebruikers (naam, email adressen, contact gegevens etc.) vastlegt. De relatie tussen abonnementen en/of telefoonnummers worden uitsluitend in systemen van Deelnemers zelf geregistreerd. Voor beheerders zal het vastleggen van email adres en contact gegevens wel noodzakelijk zijn om toegang tot het OSM-portaal te krijgen.

7.6.1 Algemeen

- [B-E 224] Inschrijver dient te borgen dat Persoonsgegevens van Eindgebruikers (naam, email adres, contact gegevens etc.) op geen enkele wijze worden geregistreerd of vastgelegd in het OSM-portaal of andere systemen van Inschrijver. Voor beheerders zal het vastleggen van email adres en contact gegevens wel noodzakelijk zijn om toegang tot het OSM-portaal te krijgen
- [B-E 225] Het OSM-portaal dient niet dwingend te zijn in de wijze waarop de Categorie, Deelnemers of System Integrators (die namens één of meer Deelnemers kunnen handelen) hun beheerorganisaties inrichten, tenzij deze dwingende structuur volgt uit de eisen van deze aanbesteding. Per Deelnemer en of System Integrator moet afgeweken kunnen worden van de standaard inrichting.
- [B-E 226] Inschrijver dient op verzoek van Categorie, Deelnemers of System Integrators wijzigingen aan OSM-Portaal als Speciale dienst aan te bieden. Een dergelijke wijziging mag geen invloed hebben op het functioneren van het OSM-Portaal voor de overige Deelnemers. Als één Deelnemer betaald heeft voor het ontwikkelen van een functionaliteit, dan kunnen overige Deelnemers hiervan ook kosteloos gebruik maken.
- [B-E 227] System Integrators, die namens één of meer Deelnemers kunnen handelen, moeten functionaliteit van het OSM-portaal per afzonderlijk Deelnemer kunnen gebruiken (bijv. facturatie en rapportage) of voor alle Deelnemers namens wie ze handelen (bijv. Incidenten).
- [B-E 228] Het OSM-portaal dient uniform ingericht te zijn. Dit betekent onder andere: uniforme en consistente naamgeving, werkwijze en mate van detaillering. Relaties met rapportages, facturen, etc. dienen eenvoudig gelegd te kunnen worden. Dit betekent echter niet dat de OSM-portaal gebaseerd moet zijn op één software pakket, het samenstellen van een OSM-portaal uit verschillende software pakketten is toegestaan.

- [B-E 229] Indien Inschrijver gebruik maakt van afzonderlijke informatiesystemen dan dient het OSM-portaal voorzien te zijn van een verwijzing naar de betreffende informatiesystemen en in single-sign-on te voorzien.
- [B-E 230] Het OSM-portaal dienen de Nederlandse taal te gebruiken. In bijzondere gevallen kan, na goedkeuring door de Categorie, hiervan worden afgeweken.
- [B-E 231] Inschrijver zorgt voor opleiding en instructie van medewerkers van Deelnemers voor het OSM-tool. Bij voorkeur door middel van een opgenomen webinar, zodat in de loop van de tijd nieuwe gebruikers de training online kunnen volgen.
- [B-E 232] Inschrijver dient voor het beheer van het OSM-portaal het Beheerprofiel Standaard te hanteren.
- [B-E 233] Het OSM-portaal dient geschikt te zijn voor minimaal 120 gelijktijdige gebruikers en in totaal voor minimaal 1.200 verschillende gebruikers. De responstijden van het OSM-portaal zijn zodanig dat gebruikers over tevreden zijn en niet klagen.
- [B-E 234] Het OSM-portaal dient te allen tijde up-to-date te zijn en de actuele situatie van productie omgeving van de Inschrijver weer te geven.
- [B-E 235] Inschrijver dient vier maal per jaar een roadmap van geplande functionele wijzigingen te sturen naar de portaalbeheerders van Deelnemers. Daarnaast dient Inschrijver functionele wijzigingen die invloed hebben op de gebruikers van het portaal, minimaal 4 weken voor implementatie aan te kondigen in het OSM-portaal en in een email naar de gebruikers. De aankondiging bevat de wijziging, wat voor de gebruiker verandert en, indien van toepassing, nieuwe werkinstructies.

7.6.2 Inrichting, toegang en autorisaties

Het OSM-portaal wordt door veel verschillende gebruikers gebruikt en moet zodanig ingericht worden dat er onderscheid gemaakt kan worden in de bevoegdheden van gebruikers. Voorbeelden hiervan zijn handelingen met financiële consequenties, zoals het indienen van wijzigingen, die alleen specifieke medewerkers mogen aanvragen of goedkeuren. Een ander voorbeeld is om wijzigingen die van invloed kunnen zijn op de informatiebeveiliging door een specifieke persoon goed te laten keuren.

- [B-E 236] Voor elke gebruiker kan een gebruikersprofiel worden ingesteld. Minimaal de volgende standaard profielen worden centraal vanuit de Inschrijver gedefinieerd:
 - a) Hoofdbeheerder;
 - b) Beheerder;
 - c) Contract Manager;
 - d) Service manager/Service Desk medewerker;
 - e) Financieel beheerder;
 - f) Inschrijver.

Voorts is het van belang dat het OSM-portaal zodanig is ingericht dat de status en voortgang van incidenten, bestellingen en wijzigingen door alle relevante medewerkers gevolgd en ingezien kunnen worden. Zo dienen verschillende medewerkers van een servicedesk een incident te kunnen (op)volgen, daar de servicedesks bemand worden door verschillende medewerkers die veelal in ploegendienst werken. Omdat het informatiebeveiligingsbeleid persoonlijke accounts afdwingt, en functionele accounts dus niet toestaat, zal bovenstaande op een andere wijze vorm gegeven moeten worden, bijvoorbeeld door een groepsstructuur.

Het OSM-portaal bevat alle aan het Mobiele connectiviteit gerelateerde informatie die nuttig, noodzakelijk en up-to-date is om te delen tussen de Deelnemers onderling.

- [B-E 237] Het OSM-portaal dient minimaal de volgende weergave en autorisatie niveaus te kennen voor alle functionaliteiten. Deze niveaus zijn:
 - a) Categorie: bedient alle Deelnemers;
 - b) System Integrator: bedient één of enkele Deelnemers;
 - c) Hoofdbeheerders van Deelnemers;
 - d) Beheerders van Deelnemers.

- [B-E 238] Het hogere niveau moet in staat zijn geaggregeerde informatie te kunnen weergeven van aangegeven onderliggende niveaus.
- [B-E 239] Het OSM-portaal dient zodanig ingericht te zijn dat groepen van beheerders incidenten of wijzigingen kunnen volgen, raadplegen, aanpassen en/of goedkeuren.
- [B-E 240] Het OSM-portaal dient per functionaliteit te ondersteunen of iemand deze kan raadplegen, aanvragen en/of goedkeuren.
- [B-E 241] De informatie op een niveau van een Deelnemer dient niet te benaderen te zijn door personen uit eenzelfde niveau van een andere Deelnemer, tenzij betreffende persoon voor meerdere Deelnemers is geautoriseerd.
- [B-E 242] Inschrijver dient er voor te zorgen dat het OSM-portaal uitsluitend toegankelijk is voor geautoriseerde medewerkers van de Inschrijver, waarbij het principe "need to know" wordt gehanteerd.
- [B-E 243] Inschrijver dient er voor te zorgen dat de hoofdbeheerder van een Deelnemer zonder tussenkomst van Inschrijver zelf gebruikers toegang kan geven, de groepsstructuur en de autorisaties van individuele gebruikers voor de eigen organisatie kan beheren. De hoofdbeheerders van een Deelnemer worden door Inschrijver geactiveerd en geautoriseerd.
- [B-E 244] Inschrijver dient gebruikers van het OSM-portaal toegang te verschaffen tot het OSM-portaal via een inlogprocedure. Inschrijver zorgt dat aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:
- a) Gebruikersaccounts worden uitsluitend op persoonlijke titel uitgegeven (dus geen functionele accounts) en bestaan uit username en wachtwoord;
 - b) Wachtwoorden worden niet zichtbaar getoond en voldoen aan nader te bepalen criteria;
 - c) Wachtwoorden worden versleuteld gebruikt en opgeslagen;
 - d) Wachtwoorden worden automatisch gecontroleerd op hun kwaliteit;
 - e) Wachtwoorden worden bij het eerste gebruik direct door de gebruiker gewijzigd;
 - f) Multi Factor Authenticatie wordt toegepast;
 - g) De identiteit van de ingelogde gebruiker is voor de gebruiker zichtbaar tijdens sessie;
 - h) Het in- en uitloggen en de handelingen van gebruikers en beheerders na het inloggen worden gelogd. Deze logging wordt minimaal 12 maanden bewaard en is alleen door de hoofdbeheerder van de Deelnemer in te zien.
- [B-E 245] Inschrijver dient er voor te zorgen dat gebruikers van het OSM-portaal, zonder tussenkomst van Inschrijver, het eigen wachtwoord kunnen resetten. Bijvoorbeeld door middel van een activatie link met een beperkte geldigheidsduur.

7.6.3 Functionaliteit Beheerders

De Categorie en Deelnemers wensen voor het OSM-portaal een zo groot mogelijke dekking van functionaliteit, zoals beschreven in deze Specificatie. Het OSM-portaal dient nadrukkelijk de processen en rapportages, zoals in de hoofdstukken 4 tot en met 8 zijn beschreven, te ondersteunen. Hieronder wordt beschreven wat hier tenminste onder wordt verstaan.

- [B-E 246] Voor de Governance (hoofdstuk 4) dient Inschrijver tenminste de volgende functionaliteiten in het OSM-portaal beschikbaar te maken:
- a) Toegang tot gespreksverslagen;
 - b) Toegang tot KPI en SLA rapportages;
 - c) Ondersteuning van het Service innovatieproces.

- [B-E 247] Ten aanzien van de functionaliteit van abonnementen (hoofdstuk 6) dient Inschrijver tenminste de volgende functionaliteiten in het OSM-portaal beschikbaar te maken en volgens de verwerkingstijden in Tabel 16 te realiseren:
- a) Het activeren/deblokkeren en deactiveren/blokkeren van abonnementen en SIMs;
 - b) Het activeren van een abonnement op een nieuwe of gebruikte SIM;
 - c) Het in-porteren van een mobiel nummer;
 - d) Het overzetten van een abonnement, met nummerbehoud, naar een nieuwe, gebruikte of reeds in gebruik zijnde SIM;
 - e) Het toekennen, lezen, wijzigen en verwijderen van kenmerken van een abonnement, waaronder:
 - a. Financiële limieten (onder andere voor gebruik in landen buiten de EU);
 - b. Autorisaties (onder andere voor bellen naar servicenummers, Operator Billing, bellen in/naar buitenland);
 - f) Het opvragen van een pukcode, nummer (06 / 097) en SIM gegevens;
 - g) Het opvragen van een overzicht van wijzigingen op een abonnementen (wanneer en door welke gebruiker uitgevoerd);
 - h) Het opvragen van rekeningoverzichten.
- [B-E 248] Voor het activeren en wijzigen van abonnementen dient Inschrijver per Deelnemer te voorzien in profielen/templates, waaruit beheerders moeten kiezen om aan SIM kaarten een abonnement, inclusief diverse instellingen en autorisatie, toe te kennen of te wijzigen. Deze profielen/templates zorgen ervoor dat beheerders uit enkele mogelijkheden moeten kiezen in plaats van het (kunnen) instellen van alle mogelijke combinaties van financiële limieten, autorisaties (zoals voor bellen naar servicenummers, Operator Billing, gebruik buiten de EU), APN's en andere relevante instellingen. Dit voorkomt verkeerde keuzes en fouten.

Tabel 16 'Verwerkingstijden OSM-Portaal functies'

Omschrijving	Doorlooptijd
Het activeren/deblokkeren en deactiveren/blokkeren van abonnementen en SIMs	≤ 20 min.
Het activeren van een abonnement op een nieuwe, gebruikte of reeds in gebruik zijnde SIM	
Het in-porteren van een mobiel nummer	≤ 1 Werkdag
Verhuizing van een abonnement, met nummerbehoud, van een Deelnemer naar een andere Deelnemer	≤ 2 Werkdagen
Het overzetten van een abonnement, met nummerbehoud, naar een nieuwe of gebruikte SIM	≤ 20 min.
Het toekennen, lezen, wijzigen en verwijderen van kenmerken van een abonnement (waaronder financiële limieten, autorisaties, verkeersklasse)	
Het opvragen van een PUK-code, nummer (06 / 097) en SIM gegevens	
Het opvragen van een overzicht van wijzigingen op een abonnementen (wanneer en door welke gebruiker uitgevoerd)	
Het opvragen van rekeningoverzichten	

- [B-E 249] Voor de Operationeel Beheer (hoofdstuk 7) en Migratie en exit (hoofdstuk 8) dient Inschrijver tenminste de volgende functionaliteiten beschikbaar te hebben:
- a) Klantingang en het ondersteunen van medewerkers van de Categorie en Deelnemers in hun werkzaamheden, zoals communiceren over Incidenten, wijzigingen en vragen;
 - b) Volledige ondersteuning van de processen Bestellen, Leveren, Accepteren & Factureren (BLAF);
 - c) Additionele informatie ten aanzien van de BLAF processen:
 - o Toegang tot Producten en Diensten Catalogus (PDC) en actuele tarieven;
 - o Toegang tot register van Speciale diensten;
 - o Toegang tot marktconformiteitsinformatie;
 - o Actuele status van bestellingen en leveringen;
 - o Toegang tot de CMBD voor zowel technische als commerciële informatie;
 - o Toegang tot alle verstuurde facturen;
 - o Toegang tot Handboeken (FAQ's, tips en trucs, webinars)
 - d) Volledige ondersteuning van het proactief incidentbeheer;
 - e) Volledige ondersteuning van het probleembeheer;
 - f) Toegang tot standaard rapportages en eventuele specifieke reportages;
 - g) Toegang tot migratie- en exit plannen;
 - h) Actuele status van de migratie;
- [B-E 250] Inschrijver dient er voor te zorgen dat Deelnemers en Categorie in het OSM-portaal informatie kunnen toevoegen aan de status van bestellingen, incidenten en problemen. Bij iedere toevoeging wordt datum/tijd en gebruiker gelogd.
- [B-E 251] Het OSM portaal dient te beschikken over een adequate zoekfunctionaliteit, waarmee de op het OSM portaal beschikbaar gestelde content doorzocht kan worden. De zoekfunctionaliteit omvat tenminste zoeken op:
- a) Dienst/PDC code
 - b) Telefoonnummer
 - c) Datum
 - d) Rapportage
 - e) Locatiecode en/of -naam
 - f) Deelnemer (naam, afdeling, locatie, object)

7.7 Standaardrapportages

- [B-E 252] Inschrijver dient te rapporteren conform Bijlage 07 – Standaard rapportages, waarin een nadere beschrijving van de vereiste rapportages is opgenomen.
- [B-E 253] Rapportages worden alleen beschikbaar gesteld aan de daartoe geautoriseerde personen.
- [B-E 254] Een Deelnemer kan het online beschikbaar stellen van een rapportage, die betrekking heeft op deze Deelnemer, niet toestaan (bijv. door de vertrouwelijkheid van gegevens in de rapportage). Inschrijver zorgt dat voorstaande mogelijk is. De betreffende Deelnemer ontvangt dan de rapportages zonder aanvullende kosten op een door de Deelnemer te bepalen (elektronische) wijze.
- [B-E 255] Inschrijver dient minimaal te kunnen rapporteren conform in de *Tabel 17* benoemde rapportages, frequenties en niveaus.
- Standaard rapportages worden op maximaal 4 niveaus geleverd:
- Niveau 1: de Categorie (CCM): informatie betreffende alle Deelnemers;
 - Niveau 2: System Integrator: informatie betreffende één of enkele Deelnemer(s);
 - Niveau 3: Deelnemer (DCM);
 - Niveau 4: Een organisatieonderdeel van een Deelnemer.
- [B-E 256] Inschrijver kan zelf de lay-out van de rapportages bepalen o.b.v. de verplichte rapportage-items.

- [B-E 257] Afwijkende rapportages, rapportagefrequenties, of aanvullende rapportage-items kunnen afzonderlijk overeengekomen worden als Speciale dienst.
- [B-E 258] Inschrijver dient de rapportages beschikbaar te stellen binnen 15 Werkdagen na afloop van de rapportageperiode.
- [B-E 259] Rapportages worden online beschikbaar gesteld in het OSM portal en zijn te downloaden in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand, waar mogelijk (near) real time
- [B-E 260] Inschrijver dient de rapportages en brongegevens gedurende de looptijd van de ROK en NOK(en), vermeerderd met één jaar, te bewaren. Gedurende deze periode dienen de gegevens opvraagbaar te zijn.

Tabel 17 'Standaard rapportages'

Rapportage	Frequentie	Niveau
CMDB rapportage	real time 24-7	- Niveau 2 - Niveau 3 - Niveau 4
Omzetrapportage	maandelijks	- Niveau 1 - Niveau 2 - Niveau 3 - Niveau 4
Verbruiksrapportage	maandelijks	- Niveau 1 - Niveau 2 - Niveau 3 - Niveau 4
Bestellen, Leveringen, Acceptatie, Facturen (BLAF) rapportage	maandelijks	- Niveau 2 - Niveau 3 - Niveau 4
SLA rapportage	maandelijks	- Niveau 2 - Niveau 3 - Niveau 4
Trend rapportage	kwartaal	- Niveau 1
Assurance rapportage	op verzoek	- Niveau 1
Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)	jaarlijks	- Niveau 1

- [B-E 261] Inschrijver dient jaarlijks op verzoek conform het daarvoor overeengekomen Tarief een assurance rapportage op te leveren betreffende de opzet, bestaan en werking van de kwaliteit van de geleverde Diensten. Externe audits die in dit kader in opdracht van Inschrijver worden verricht door een daartoe bevoegde derde partij (bijvoorbeeld een accountantscontrole) kunnen eveneens worden gebruikt, mits de aangegeven normenkaders worden gehanteerd. Het assurance rapport zal niet in de eerste 6 maanden van de overeenkomst gevraagd worden.
- [B-E 262] De assurance rapportage dient uitgevoerd te worden conform de NOREA Richtlijn 3000 voor assurance-opdrachten door IT-auditors, of gelijkwaardig (bijvoorbeeld ISAE 3402, type II).
- [B-E 263] Het normenkader voor de assurance rapportage zijn de ROK en NOK(en) en het kwaliteitsmanagementsysteem dat Inschrijver hanteert om zeker te stellen dat wordt voldaan aan de overeengekomen Diensten.

Bij de Categorie en Deelnemers bestaat ook de behoefte om eigen rapportages te kunnen opstellen. Hiertoe zijn mogelijk ook gegevens uit niet direct door de Categorie en Deelnemer benaderbare database(s) van Inschrijver benodigd. Inschrijver dient dan, op verzoek van de

Deelnemer en mogelijk tegen een betaling van een vergoeding, deze gegevens als een (database) bestand in het OSM-portaal beschikbaar te stellen voor betreffende Deelnemer. De Deelnemer kan vervolgens zelf met deze gegevens en eventueel queries de gewenste rapportage samenstellen.

[B-W 33] De Categorie en Deelnemers wensen de mogelijkheid om, zo nodig tegen betaling, op het OSM-Portaal datasets ter beschikking te krijgen waarmee Deelnemers zelf door middel van queries informatieoverzichten kunnen genereren.

7.8 Werkzaamheden vaste dataverbindingen

Inschrijver dient zich te houden aan de volgende voorwaarden voor de werkzaamheden betreffende vaste dataverbindingen binnen CDR2023|MCI.

- [B-E 264] Inschrijver dient de werkzaamheden voor het verkrijgen een Vergunning te verrichten, zodanig dat de voortgang van de Dienstverlening niet wordt belemmerd.
- [B-E 265] Inschrijver dient elke Vergunning op eigen naam aan te vragen en zorg te dragen, dat hijzelf vergunninghouder wordt.
- [B-E 266] Indien een Vergunning niet op naam van Inschrijver kan worden aangevraagd dan dient Inschrijver een gemotiveerd verzoek in bij Deelnemer voor het verkrijgen van een machtiging voor het aanvragen van de Vergunning uit naam van Deelnemer.
- [B-E 267] Deelnemer reageert binnen uiterlijk 10 Werkdagen op het ingediende verzoek tot machtiging.
- [B-E 268] Inschrijver dient Deelnemer te informeren over de voortgang van aanvragen en verkrijgen van de Vergunning(en), waartoe een machtiging is verstrekt.
- [B-E 269] Inschrijver dient voor de vertegenwoordiging in en buiten rechte te zorgen bij eventuele bedenkingen, zienswijzen, bezwaren en/of beroepen alsmede bij voorlopige voorzieningen, die door derden of door hemzelf worden ingediend tegen een door hem aangevraagde Vergunning(en).
- [B-E 270] Inschrijver dient in het kader van [B-E 270] alles te doen wat in zijn macht ligt om instandhouding van door hem aangevraagde Vergunning(en) te bewerkstelligen, tenzij Inschrijver, in het belang van de Dienstverlening, zelf bedenkingen, zienswijzen, bezwaar of beroep heeft ingediend tegen de (voorschriften, nadere eisen of voorwaarden van de) betreffende Vergunning(en).
- [B-E 271] Inschrijver draagt het risico en de rekening voor alle kosten samenhangende met het aanvragen en verkrijgen van een Vergunning, tenzij deze door Deelnemer is resp. moet worden verkregen.
- [B-E 272] Alle kosten samenhangend met het naleven van een Vergunning gedurende de looptijd van de ROK komen voor rekening en risico van Inschrijver.
- [B-E 273] Indien een in de ROK genoemde termijn niet wordt gehaald, doordat een Vergunning niet tijdig is verkregen, komen de gevolgen van deze vertraging volledig voor rekening van Inschrijver tenzij Inschrijver aantoont dat het niet tijdig beschikbaar zijn van de Vergunning niet aan hem te wijten is, omdat geen van de volgende omstandigheden aan de orde is:
 - 1. onvolledigheden of onjuistheden in de vergunningaanvraag;
 - 2. onvolkomenheden in het aan de vergunningaanvraag ten grondslag liggende ontwerp;
 - 3. Inschrijver niet al het mogelijke heeft gedaan om de Vergunning tijdig te verkrijgen;
 - 4. Inschrijver heeft in de planning onvoldoende rekening gehouden met mogelijke vertraging in het vergunningenproces en onvoldoende maatregelen genomen om te voorkomen dat de Vergunning op het kritieke pad zou komen te liggen.
- [B-E 274] Inschrijver dient de werkzaamheden met betrekking tot het in stand houden, leggen of verleggen van kabels en leidingen te verrichten, zodanig dat de functies van kabels en leidingen zo veel mogelijk ongestoord in stand worden gehouden en de voortgang van de Dienstverlening niet wordt belemmerd.

7.9 Personeel

Deelnemers kunnen eisen dat medewerkers van Inschrijver en medewerkers van derde partijen die namens Inschrijver werkzaamheden verrichten op locatie van Deelnemers ten behoeve van CDR2023 een geldige VOG overleggen en een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen. De Deelnemer kan tevens aanvullende screening eisen.

De VOG verklaring (of in voorkomende gevallen de aanvraag van de VOG) moet aanwezig zijn voordat bij Deelnemers kan worden gewerkt. De VOG dient voor de werkzaamheden geldig te zijn en niet ouder te zijn dan één jaar.

De Categorie merkt op dat eventuele kosten voor het verkrijgen van de VOG voor rekening van Inschrijver zijn.

- [B-E 275] Indien een Deelnemer dat wenst dient Inschrijver ervoor te zorgen dat medewerkers van Inschrijver of medewerkers die namens Inschrijver werkzaamheden ten behoeve van CDR2023 verrichten een geheimhoudingsverklaring ondertekenen.
- [B-E 276] Indien een Deelnemer dat wenst dient Inschrijver ervoor te zorgen dat medewerkers van Inschrijver of medewerkers die namens Inschrijver werkzaamheden ten behoeve van CDR2023 verrichten over een voor de werkzaamheden geldige VOG beschikken die niet ouder is dan één jaar.
- [B-E 277] Inschrijver dient een administratie bij te houden van de VOG's en de geheimhoudingsverklaringen en te zorgen dat de Categorie en/of Deelnemer hier inzage in kunnen krijgen.
- [B-E 278] Indien een Deelnemer dat wenst dient Inschrijver ervoor te zorgen dat medewerkers van Inschrijver of medewerkers die namens Inschrijver werkzaamheden ten behoeve van CDR2023 verrichten voldoen aan aanvullende screening eisen. De kosten voor de aanvullende screening zijn voor rekening van de betreffende Deelnemer.
- [B-E 279] Inschrijver dient ervoor zorg te dragen dat medewerkers van of namens de Inschrijver zich altijd te kunnen legitimeren met een wettelijk geldig legitimatiebewijs bij het betreden van een locatie van een Deelnemer.
- [B-E 280] Inschrijver dient ervoor zorg te dragen dat, indien door een Deelnemer gewenst, medewerkers van of namens de Inschrijver een wettelijk geldig legitimatiebewijs in combinatie met een kopie VOG en/of een kopie getekende geheimhoudingsverklaring kunnen tonen bij het betreden van een locatie van een Deelnemer.

8 Migratie en Exit

8.1 Migratie

Deze paragraaf beschrijft het proces om vanaf ingangsdatum van de ROK te komen tot volledig operationele diensten voor de Deelnemers. Als onderdeel van de aanbesteding dient de Inschrijver een Masterplan Migratie aan te leveren. Het Masterplan migratie zal als basis voor de Migratieplannen voor elke Deelnemer dienen en zal op kwaliteit worden beoordeeld.

Het Masterplan Migratie zal niet als overall planning voor de Migratieplannen dienen, maar is zeer belangrijk als voorbereiding op het migratieproces om snel te starten met de migraties. De Deelnemers zijn zelf verantwoordelijk voor een tijdige start van hun migratie binnen het tijdslot dat aan hen zal worden toegewezen.

8.1.1 Doelstellingen en randvoorwaarden

Doelstelling

De abonnementen onder IWR2017|MCD moeten uiterlijk 23 juli 2024 naar CDR2023|MCI gemigreerd zijn. Voor die Deelnemers waar dit niet realiseerbaar blijkt, kan de migratie maximaal zes (6) maanden langer (tot uiterlijk 23 januari 2025) duren.

In aanvulling op de abonnementen dienen binnen dezelfde periode ook de Indoordekkingsinstallaties van de Deelnemers gekoppeld te zijn aan het netwerk van de Inschrijver.

Gedurende de migratie dient de continuïteit van de primaire bedrijfsprocessen van elke Deelnemer te worden gegarandeerd.

Randvoorwaarden

Om de Inschrijver een onderbouwd projectplan te kunnen laten opstellen zal elke Deelnemer bij de aanbesteding van een NOK aangeven hoeveel migraties per dag/week de Deelnemer kan begeleiden.

[B-E 281] Vervallen

[B-V 6] *Inschrijver wordt gevraagd een opgave te doen van het aantal abonnementen die Inschrijver per werkdag kan migreren.*

[B-E 282] Inschrijver mag de Migratie pas starten als het Masterplan Migratie door de Categorie en een specifiek Deelnemer Migratieplan door de Deelnemer is geaccepteerd.

Pre-Migratie

Voordat de Migratie van een Deelnemer van start kan gaan, zijn de onderstaande items afgerond:

- a. Een door Inschrijver en voor Deelnemer ingericht OSM-tool;
- b. Een door Inschrijver en Deelnemer opgestelde DAP;
- c. Een door Inschrijver en Categorie vastgestelde PDC;
- d. Vervallen;
- e. Indien van toepassing een koppeling met de Indoordekkingsinstallatie(s) zodat de Eindgebruikers altijd kunnen blijven communiceren op de betreffende locaties

[B-E 283] Inschrijver is verplicht om de Categorie te informeren over het starten van de Migratie van een Deelnemer.

[B-E 284] In geval van een koppeling met de Indoordekkingsinstallatie zal Inschrijver voorafgaand aan de Migratie via een test aantonen dat deze naar behoren functioneert.

8.1.2 Projectmanagement

Gedurende de uitvoering van de migratie van een Deelnemer is een nauwe samenwerking tussen de volgende partijen van belang:

- a. Deelnemer
- b. De huidige Inschrijver(s)
- c. Inschrijver aan wie de opdracht wordt gegund
- d. De Categorie

Deelnemer is opdrachtgever naar de Inschrijver en vanuit die rol verantwoordelijk voor de aansturing van de Inschrijver. Deelnemer is tevens verantwoordelijk voor het aanleveren van informatie over de bestaande situatie (o.a. abonnementen, koppelingen, IHD-installaties). De huidige (latende) Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verwijderen van zijn verbindingen en bijbehorende apparatuur. De Inschrijver is verantwoordelijk voor de Migratie. De rol van de Categorie beperkt zich tot rapportage over de voortgang van de migraties aan de Klantenraad ICT Hardware en het bepalen van voorrang en prioriteit tussen Deelnemers mochten zich conflictsituaties voordoen.

[B-E 285] Inschrijver is verantwoordelijk voor de Migratie, zal één aanspreekpunt voor de Categorie en de Deelnemer aanstellen en wekelijks over de voortgang van de Migratie rapporteren. Inschrijver borgt vervanging indien het aanspreekpunt niet beschikbaar is.

In algemene zin zullen de Migraties volgens onderstaande prioriteiten gepland worden, waarbij Migraties parallel uitgevoerd kunnen worden:

- a. Migraties departementen met uitsluitend abonnementen;
- b. Migraties departementen met koppelingen die zonder graven gerealiseerd kunnen worden;
- c. Migraties departementen met koppelingen die met graven gerealiseerd moeten worden;
- d. Migraties ZBO's en Hoge Colleges van Staat met uitsluitend abonnementen;
- e. Migraties ZBO's en Hoge Colleges van Staat met koppelingen die zonder graven gerealiseerd kunnen worden;
- f. Migraties ZBO's en Hoge Colleges van Staat met koppelingen die met graven gerealiseerd moeten worden.

Uitsluitend na goedkeuring door de Categorie kan Inschrijver van bovenstaande prioriteiten afwijken. Als daar redenen toe zijn kan de Categorie een andere prioritering opleggen op algemeen niveau, tussen Deelnemers of op het niveau van individuele verbindingen van Deelnemers, de Inschrijver is hierin volgend.

[B-E 286] Inschrijver dient de door de Categorie gestelde prioriteiten te volgen en te hanteren voor de Migratieplanning. Uitsluitend na goedkeuring door de Categorie kan Inschrijver van bovenstaande prioriteiten afwijken.

Na de definitieve gunning van de ROK-en en de NOK-en is er een relatief korte periode om de Migraties af te ronden. Gelet op de beperkte doorlooptijd voor de Migratie, het aantal Deelnemers en het aantal verbindingen zal Inschrijver meerdere Deelnemers tegelijkertijd moeten migreren, dat wil zeggen dat verbindingen van verschillende Deelnemers op één dag opgeleverd kunnen worden.

Om na gunning snel te starten met migreren is het belangrijk dat de Deelnemers hun voorbereidende werk tijdig kunnen doen en de informatie die Inschrijver nodig heeft zo snel mogelijk ter beschikking te stellen.

[B-V 7] *Inschrijver wordt gevraagd gespecificeerd aan te geven welke informatie een Deelnemer dient aan te leveren om de Migraties direct te kunnen starten.*

8.1.3 Masterplan Migratie

Het Masterplan Migratie is belangrijk als voorbereiding op het migratieproces om snel te starten met de migraties.

Deelnemers zijn zelf verantwoordelijk voor een tijdige start van hun Migratie binnen het tijdslot dat aan hen zal worden toegewezen.

- [B-E 287] Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving een Masterplan Migratie in te dienen. Het Masterplan Migratie zal minimaal onderstaande aspecten beschrijven:
- a) De projectorganisatie;
 - b) Projectfasering, en de activiteiten die vóór aanvang van elke fase moeten worden uitgevoerd door Inschrijver, de Deelnemer en de huidige opdrachtnemer(s) van Deelnemer;
 - c) De informatie, die van Deelnemer en eventueel van de huidige opdrachtnemer(s) van Deelnemer benodigd is voor een snelle en soepele Migratie, incl. het tijdstip en formaat waarin de gewenste informatie wordt opgeleverd;
 - d) Procedures t.b.v. incidenten, escalaties en wijzigingen in de migratieperiode waarin alle betrokken partijen zijn benoemd;
 - e) De test- en acceptatie aanpak met aandacht voor een ketentest, rollback plan rollback en criteria;
 - f) De inrichting van het kwaliteitssysteem, dat in dit project bij de uitvoering, controle en rapportage zal worden gebruikt;
 - g) Een risicoanalyse van het project, waarbij de kans op voorkomen, de impact van het risico op het project en de Dienstverlening en de voorgestelde mitigerende maatregelen ter beheersing van het risico zijn opgenomen;
 - h) De noodzakelijke input voor een communicatieplan. Het uiteindelijke communicatieplan wordt in samenspel tussen Inschrijver, de Deelnemers en de Categorie opgesteld.

In paragraaf 4.7 staat in meer detail beschreven aan welke eisen onder andere een kwaliteitssysteem en risicoanalyse moet voldoen.

[B-W 34] "Kwaliteit Masterplan Migratie"

De Categorie wenst een kwalitatief goed Masterplan Migratie. Kwalitatief goed betekent voor de Categorie dat de implementatie en migratie tijdig en zo gecontroleerd mogelijk worden uitgevoerd en aansluit bij de doelstellingen en randvoorwaarden zoals in paragraaf 8.1.1 beschreven.

Het Masterplan Migratie zal worden beoordeeld op de volgende aspecten:

- * duidelijkheid*
- * compleetheid*
- * realisme*
- * inhoudelijke relevantie*
- * materiedeskundigheid*

Naarmate in het Masterplan Migratie de in eis [B-E 287] genoemde aspecten beter zijn onderbouwd en beter aansluiten bij de doelstellingen wordt het Masterplan Migratie hoger gewaardeerd.

Het Masterplan Migratie omvat maximaal 25 pagina's A4 (lettertype Verdana/grootte 9, of een ander lettertype van vergelijkbare grootte) en is een integraal en op zichzelf staand document dat gelezen en beoordeeld kan worden zonder verwijzingen naar bijlagen.

- [B-E 288] Inschrijver dient gedurende de Migratieperiode maandelijks een bijgewerkte versie van de Planning uit het Masterplan Migratie aan de Categorie leveren, zodat de Categorie aan haar verplichtingen (voortgangsrapportages) naar de Klantenraad ICT Hardware kan voldoen.

8.1.4 Migratieplan per Deelnemer

Na het gunnen van de ROK, zal een Deelnemer een Nadere uitvraag doen bij de Inschrijver om uiteindelijk een NOK te kunnen sluiten. De Inschrijver levert een concept migratieplan op aan de betreffende Deelnemer als onderdeel van zijn offerte. Dit concept Migratieplan dient gebaseerd te zijn op het master migratieplan.

[B-E 289] Inschrijver dient een concept Migratieplan in als onderdeel van de te sluiten NOK. Het Migratieplan dient gebaseerd te zijn op het master migratieplan en in aanvulling hierop minimaal de onderstaande aspecten te beschrijven:

- a) De Projectorganisatie in relatie tot de Deelnemer;
- b) Deelnemer specifieke invullingen en detaillering van de aspecten van het master migratieplan (Zie eis [B-E 288]);
- c) Deelnemer specifieke afwijkingen ten opzichte van het master migratieplan;
- d) Deelnemer specifieke planning, inclusief doorlooptijd, tijdsbeslag op de organisatie van de Deelnemer;
- e) Deelnemer specifiek communicatieplan.

[B-E 290] Na de definitieve gunning van een NOK levert Inschrijver binnen 10 werkdagen een - in overleg met Deelnemer - opgesteld definitief Migratieplan op. Na het formele akkoord van de Deelnemer op het Migratieplan start de migratie.

Ten behoeve van de Nadere uitvraag levert een Deelnemer een complete lijst met de huidige abonnementen met de bijbehorende mobiele telefoonnummers. In aanvulling hierop levert Deelnemer:

- Locaties incl. postcode en huisnummers met een Indoordekkingsinstallatie die (weer) gekoppeld moeten worden aan het netwerk van de Inschrijver;
- Lijst van APN's en locaties waar deze met het bedrijfsnetwerk van Deelnemer gekoppeld moeten worden;
- Eventuele nieuwe locaties incl. postcode en huisnummers waar een Indoordekkingsinstallatie gerealiseerd moet worden.

De Inschrijver zal de offerte op de aangeleverde informatie baseren. De complete lijst met abonnementen, locaties, realisatiewijze en prijs vormt na gunning de bestellijst.

[B-E 291] Inschrijver zal een volledige bestellijst van abonnementen en de te migreren locaties maken en binnen 10 werkdagen na de gunning van een NOK alle te leveren verbindingen en aan te passen Indoordekkingsinstallaties in het OSM-Portaal invoeren. Inschrijver houdt in het OSM-Portaal gedurende het migratietraject een statusoverzicht actueel. Dit statusoverzicht bevat per verbinding de status en minimaal het volgende informatie:

a) Bestelling:

- o Bestelformulier niet compleet
- o Bestelformulier compleet
- o Bestelformulier definitief en getekend door Deelnemer
- o Besteldatum
- o Bestelling in levering

b) Levering:

- o (indien van toepassing) Datum locatie-onderzoek
- o (indien van toepassing) Datum vergunningaanvraag ingediend
- o (indien van toepassing) Datum vergunningaanvraag goedgekeurd
- o (indien van toepassing) Datum aanvang graafwerkzaamheden
- o (indien van toepassing) Datum installatie netwerk- en radioapparatuur
- o (indien van toepassing) Datum aanpassingswerkzaamheden indoordekkingsinstallatie
- o Datum technische oplevering
- o Datum administratieve oplevering

c) Migratie:

- o Datum migratie
- o Datum acceptatie door Deelnemer
- o Datum facturatie

d) Opzegging

e) Extra aanvraag

[B-E 292] Inschrijver dient bij de planning voor een specifieke Deelnemer rekening te houden met het door de betreffende Deelnemer aangeven maximaal aantal Migraties per week. De Categorie is zich ervan bewust dat dit invloed kan hebben op de totale doorlooptijd van het gehele migratieproject.

[B-E 293] Indien dit voor de migratie noodzakelijk is dient Inschrijver de huidige opdrachtnemer van Deelnemer inzage te geven in het Migratieplan. Delen die niet relevant zijn voor de huidige opdrachtnemer van Deelnemer kunnen weggelaten worden.

[B-E 294] De Inschrijver stelt per Deelnemer één functionaris aan, die gedurende de hele Migratie fungeert als eerste aanspreekpunt voor de Deelnemer. Inschrijver borgt vervanging voor deze functionaris indien deze niet beschikbaar is.

[B-E 295] Na acceptatie van een verbinding geldt de SLA, ook als dit binnen de migratie periode valt.

[B-E 296] Inschrijver dient de migratie zodanig met Deelnemer en latende opdrachtnemer af te stemmen dat hinder tijdens de Migratie voor de Deelnemer waar mogelijk wordt voorkomen.

8.2 Exit plan

Deze paragraaf beschrijft de eisen aan een generiek Exit plan. In een later stadium, als de exit gaat spelen zullen Deelnemer en Inschrijver een specifiek Exit plan voor de Deelnemer opstellen.

[B-E 297] Inschrijver zal voor de werkzaamheden voor het exit plan geen additionele kosten in rekening te brengen.

[B-E 298] Inschrijver dient op verzoek van de Deelnemer alle relevante informatie, waaronder de informatie die is vastgelegd in de CMDB, over te dragen aan de betreffende Deelnemer.

[B-E 299] Inschrijver dient alle informatie die is opgeslagen in de CMDB tot minimaal één jaar na het beëindigen van de Transitie te bewaren en beschikbaar te houden voor de betreffende Deelnemer.

- [B-E 300] Inschrijver dient mee te werken aan het opstellen van een migratieplan van de toekomstige dienstverlener en dient tevens activiteiten uit te voeren die aan Inschrijver zijn toegewezen.
- [B-E 301] Inschrijver zal zich maximaal inspannen voor een naadloze overgang van de door Inschrijver geleverde Diensten naar de diensten van de toekomstige dienstverlener.
- [B-E 302] Inschrijver in het Exit plan tenminste de volgende onderwerpen uitwerken:
- a) Globaal overzicht proces;
 - b) Afhankelijkheden;
 - c) Projectorganisatie (capaciteit mensen en middelen)
 - d) Risico's en beheersmaatregelen;
 - e) Verantwoordelijkheden Deelnemer en (nieuwe en latende) Inschrijver;
 - f) Het aantal vaste dataverbindingen dat per week beheersbaar gemigreerd kan worden ;
 - g) Het aantal mobiele verbindingen dat beheersbaar in één keer geporteerd kan worden.
- [B-E 303] Jaarlijks wordt door de Inschrijver en de Categorie gezamenlijk getoetst of het Exit plan nog actueel is. Als dit niet het geval is, stelt Inschrijver een bijgewerkte versie op die ter goedkeuring wordt voorgelegd aan de Categorie.
- [B-E 304] Inschrijver zal, behoudens wettelijke bewaar verplichtingen, alle vertrouwelijke informatie van de Deelnemer aan het einde van de Transitie aan de Deelnemer retourneren, zonder daar een kopie van te behouden.
- [B-E 305] Inschrijver dient op verzoek van een Deelnemer de bij Deelnemer geïnstalleerde apparatuur met bijbehorende programmatuur binnen 10 werkdagen te de-installeren en te verwijderen.