

BIJLAGE 4: PROGRAMMA VAN EISEN

Programma van Eisen voor Europese Aanbesteding Mobiele

Telecommunicatie OWO-Gemeenten

SCOPE VAN MOBILE TELEFONIE

1. Het aanbod bevat diensten voor mobiele telefonie en bestaat uit:

- Voice + data aansluitingen voor bellen en mobiel internet, 810 stuks
- Data-only aansluitingen voor mobiel internet, 115 stuks
- Data-only aansluitingen met vast IP adres voor mobiel internet, 7 stuks
- M2M aansluitingen, 9 stuks
- Beheerportal
- Porteringsdiensten en SIM-kaart distributie (indien van toepassing)

EISEN MOBILE TELEFONIE

1. De Opdrachtgever blijft bereikbaar via de huidige mobiele telefoonnummers.
2. Mobiele data wordt ondergebracht in een bedrijfsbundel (2 Gb x aantal SIM's) voor de hele organisatie of onbeperkt data binnen EU
3. De Opdrachtnemer ondersteunt nummerbehoud:
 - indien een medewerker van de Opdrachtgever uit dienst gaat en zijn 06 nummer wil meenemen, dan kan het 06 nummer overgenomen worden door een nieuwe contractant. De portering is binnen 5 werkdagen uitgevoerd.
 - indien een nieuwe medewerker, die bij de Opdrachtgever gaat werken en het 06 nummer van zijn vorige werkgever wil meenemen naar de Opdrachtgever. In dit geval wordt door de Opdrachtgever een nieuw abonnement afgesloten met het bestaande 06 nummer van de nieuwe medewerker. Deze portering is binnen 5 werkdagen uitgevoerd.
 - Uitgangspunt bij deze eis is dat de contractant van de vorige of nieuwe werkgever toestemming verleent en verantwoordelijk is voor eventuele financiële consequenties met betrekking tot beëindiging van het lopende abonnement.
4. SIM kaarten zijn in ieder gangbaar formaat leverbaar evenals e-sim.
5. De aangeboden abonnementen van de Opdrachtnemer bieden minimaal 4G mobiele netwerkdiensten.
6. 5G wordt te allen tijde aangeboden op alle spraak/data en data-only abonnementen
7. Zolang het netwerk van de Opdrachtnemer 2G, 3G en/of 4G mobiele netwerkdiensten levert, is dit ook beschikbaar voor de Opdrachtgever en onderdeel van de aangeboden abonnementen.
8. Het mobiele netwerk van de Opdrachtnemer heeft een geografische dekking in Nederland van tenminste 98% waarbij de signaalsterkte van het 4G netwerk tenminste voldoet aan $RSRP \geq -99$ dBm.

9. Op de grotere locaties van de Opdrachtgever borgt de Opdrachtnemer ook indoor een signaalsterkte welke ruim voldoende is voor telefoneren. Deze locaties zijn:
- Gemeentehuis Ooststellingwerf, 't Oost 11, 8431 LE te Oosterwolde
 - Milieustraat Oosterwolde, Nanningaweg 47b, 8431 AC te Oosterwolde
 - Gemeentehuis Weststellingwerf, Griffioenpark 1, 8471 KR te Wolvega
 - Gemeentewerf Weststellingwerf, Schipsloot 28, 8471 AC te Wolvega
 - Milieustraat Weststellingwerf, Frisaxstraat 9, 8471 ZW te Wolvega
 - Gebiedsteam Noordwolde, Mandehof 16, 8391 BG te Noordwolde
 - Gemeentehuis Opsterland, Hoofdstraat 82, 9244 CR te Beetsterzwaag
 - Milieustraat Opsterland, Wetterwille 3, 8401 GB te Gorredijk
10. Voor thuis locaties van medewerkers van Opdrachtgever is VoWifi beschikbaar. De spraakwaliteit van VoWifi is vergelijkbaar met minimaal 4G ervan uitgaande dat de wifi signaalsterkte en bandbreedte voldoende is.
11. Voor gebieden waar de mobiele dekking ontoereikend is dat resulteert in onbereikbaarheid van medewerkers van de Opdrachtgever, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om, in incidentele gevallen, overeenkomsten met derden aan te gaan. Opdrachtnemer garandeert in deze gevallen nummerbehoud van de desbetreffende mobiele aansluitingen.
12. Uitgaande gesprekken vanaf een mobiel toestel middels de native dialer presenteren een 06 nummer, nummersturing is door de gebruiker zelf uit te schakelen.
13. Opdrachtnemer committeert zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan een inspanningsverplichting om door Opdrachtgever geconstateerde problemen met de outdoor dekking en de netwerkbeschikbaarheid binnen het werkgebied van de opdrachtgever op te lossen. De Inspanningsverplichting geldt hierbij voor zowel de geleverde 2G, 3G, 4G en 5G diensten, voor zover als netwerk generaties nog aangeboden worden.
14. Aansluitingen op het mobiele telecommunicatienetwerk worden altijd "sim only" geleverd.
15. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen na gunning van de opdracht de definitieve aantallen en typen abonnementen op de mobiele telecommunicatiedienst af.
16. Opdrachtnemer blokkeert op verzoek van Opdrachtgever de verkeerscategorie SMS informatiediensten voor alle in gebruik zijnde aansluitingen. Bij het blokkeren van SMS informatiediensten zijn er geen consequenties voor het gebruiken van standaard netwerk functionaliteiten.
17. Opdrachtnemer levert een organisatiebundel of biedt onbeperkt verkeer tegen een vast tarief ten behoeve van mobiele datacommunicatie gebruik door Opdrachtgever, waarbij:
- a. Opdrachtgever voor alle voice + data aansluitingen 1 (één) uniform abonnement selecteert, op basis van:
 - i. Bellen binnen de EU zonder bijkomende kosten.
 - ii. SMS-berichten binnen de EU zonder bijkomende kosten.
 - iii. 2 Gb of onbeperkt data per aansluiting per maand
 - b. Opdrachtgever voor alle data-only aansluitingen 1 (één) uniform abonnement selecteert, op basis van 2 Gb of onbeperkt data per aansluiting per maand:
 - c. Er geen sprake is van een beperking in snelheid of bandbreedte na het overschrijden van een individuele databundel of de volledige organisatiebundel, indien sprake is van een bedrijfsbundel.
18. Opdrachtgever en Opdrachtnemer evalueren het datagebruik jaarlijks en bepalen in overleg of de abonnementsstructuur (waaronder het aantal Gb's) aangepast dient te worden mede op basis van de landelijke trend.
19. Opdrachtgever kan per jaar tot maximaal 20% van het aantal aansluitingen op het aangeboden mobiele netwerk op elk willekeurig moment tussentijds beëindigen zonder dat hier door Opdrachtnemer aanvullende voorwaarden aan worden gesteld of sprake is van een afkoopsom.

20. De Opdrachtnemer voorziet in een telefonische helpdesk, voor het melden van storingen. De helpdesk:
 - a. heeft één vast telefoonnummer;
 - b. is 24 /7 bereikbaar;
 - c. is bemand met medewerkers die de Nederlandse taal vloeiend in woord en geschrift beheersen.
21. De Opdrachtnemer voorziet in een Nederlandstalige web portal voor:
 - a. melden van incidenten;
 - b. raadplegen monitoring functie;
 - c. raadplegen van incidenten op voortgang;
 - d. raadplegen van een gevulde database met FAQ;
 - e. rapportage mogelijkheid t.b.v. incidenten.
22. Bij uitgifte van een nieuw abonnement zijn de default blokkeringen geactiveerd voor gebruik van premium SMS nummers, bellen naar 0906/0909 telefoonnummers en betaalde internetdiensten.
23. De Opdrachtnemer monitort het gebruik van telefonie en bij verdenkingen van belfraude zoals bijvoorbeeld WANGIRI zullen deze nummers voor de Opdrachtgever worden geblokkeerd.
24. Blokkeringen van specifieke nummers en/of betaaldiensten kunnen per abonnement of groepen abonnementen worden geactiveerd (zogenaamde blacklisting).
25. Gebruik buiten de EU is standaard toegestaan tot een limiet van €50,- excl BTW. Na deze limiet zal het gebruik worden geblokkeerd. Bellen van noodnummers blijft mogelijk.
26. Elke verstrekte SIM heeft de beschikking over een buitenlandbundel (bundel voor landen waarbij het bel- en datatarief afwijkend is van het bel- en datatarief in Nederland), de buitenlandbundel wordt pas actief bij daadwerkelijk gebruik.
27. Indien het mobiel internet gebruik van een abonnement meer is dan 90% van de maandbundel per aansluiting, dan wordt een SMS notificatie naar de aansluiting gestuurd.
28. De Opdrachtgever krijgt alle gangbare SIM kaarten op voorraad die geactiveerd kunnen worden. Op afroep, via portal of webchat, zijn deze SIM kaarten binnen 3 werkdagen geleverd.
29. Voor de telecombeheerders van de Opdrachtgever is een web portal beschikbaar voor:
 - (de)activeren van abonnementen, o.a. vanuit pool beschikbare nummers;
 - in geval van verlies of diefstal het blokkeren van een SIM kaart;
 - opvragen puk codes;
 - bestellen SIM-kaarten
 - (de)activeren van blokkeringen;
 - aanpassen van de limiet voor gebruik buiten de EU;
 - (de)activeren van (bulk) mutaties, bv blokkeringen;
 - registratie van abonnementen aan gebruikers op basis van naam, personeelsnummer, organisatie en afdeling
 - rapportage over gebruik, inclusief nul gebruik, met export mogelijkheid naar .csv of .xls
 - signalering over buitensporig gebruik.
 - kunnen zoeken op gedeelte van naam, nummer of simkaartnummer
 - raadplegen van facturen en rekenoverzichten van de afgelopen 12 maanden. De door een telecombeheerder opgegeven wijziging in het web portal, bv activeren blokkering, wordt direct geactiveerd.
 - De Opdrachtgever kan gebruiksrechten toekennen aan meerdere telecombeheerders met hierbij een autorisatie niveau per beheerder.
 - Het autorisatie niveau bestaat uit toekennen van toegang tot organisatie en tot functies, bv wel/niet toegang tot financiële rapportages, etc.
 - Het vullen van het web portal met 06 nummers, namen ,etc. is een onderdeel van de transitie en wordt door de Opdrachtnemer uitgevoerd.

30. De werking van de aangeboden porta(a)l(en) wordt door de Opdrachtnemer uitgelegd in Nederlandse instructies / handleiding / e-learning of training.
31. Als Opdrachtgever het noodzakelijk acht worden bij wijzigingen van de portal aanvullende instructies verstrekt trainingen georganiseerd door Opdrachtnemer.
32. Wachtwoorden dienen versleuteld te worden opgeslagen.

EISEN GOVERNANCE

33. De governance of wel samenwerking tussen partijen zal, mede aan de hand van de eisen, aanvullend aan wat reeds is opgenomen in de Overeenkomst, tijdens de transitie worden vastgelegd in de DAP. Tevens worden de operationele beheerprocessen inclusief escalatieschema's hierin vastgelegd.
34. Periodiek is er een overleg tussen de service managers van de Opdrachtgever voor de aangeboden diensten en de Opdrachtnemer. In overleg kan een andere frequentie worden gekozen. Agenda punten zijn o.a.:
 - incident rapportage
 - oorzaak en verbetering van incidenten die niet binnen SLA zijn opgelost
 - oorzaak en verbetering van het incident en change proces
 - geplande projecten en/of changes
35. Eenmaal per kwartaal is er tactisch overleg tussen de contractmanager van de Opdrachtgever en de accountmanager van de Opdrachtnemer.
36. Eenmaal per jaar is er een strategisch overleg tussen de contracteigenaar van de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. In overleg kan een andere frequentie worden gekozen.
37. Indien de kwaliteit van de dienstverlening onder het afgesproken kwaliteitsniveau dreigt te komen dan zal een escalatie via de contactpersonen in de governance gaan.
38. Opdrachtnemer fungeert gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst met Opdrachtgever als eerste en enige aanspreekpunt inzake alle producten en diensten, ook van eventuele derden, van de door hem geleverde (tele)communicatievoorziening.
39. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor de totale dienstverlening aan Opdrachtgever betreffende de benodigde aansluitingen en netwerken met betrekking tot de telecommunicatievoorziening aan Opdrachtgever, ook als door Opdrachtnemer hiervoor diensten van derden worden ingezet.
40. Opdrachtnemer draagt zorg voor maximale beveiliging van de aangeboden diensten om misbruik te voorkomen. Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever hierbij altijd tijdig van informatie omtrent beveiligingsrisico's en te nemen maatregelen zodat deze tijdig en adequaat kunnen worden geïmplementeerd door Opdrachtnemer.
41. Opdrachtnemer garandeert volledig te voldoen aan geldende landelijke en Europese wet- en regelgeving voor gegevensbescherming en informatiebeveiliging, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
42. Opdrachtnemer garandeert dat alle apparatuur en gegevensdragers die gebruikt worden in de aangeboden (tele)communicatievoorziening zijn ondergebracht in beveiligde datacenters in Nederland en daardoor altijd onder de Nederlandse wet vallen.
43. Opdrachtnemer garandeert dat gegevens van Opdrachtgever na beëindiging van de Overeenkomst zijn te exporteren en daarna aantoonbaar worden verwijderd/vernietigd.

EISEN PORTERING (INDIEN VAN TOEPASSING)

44. Opdrachtnemer stelt gedurende de transitie één projectmanager beschikbaar voor afstemming en planning.
45. Er is tijdens het project periodiek projectoverleg online of op locatie van Opdrachtgever, de projectmanager van de Opdrachtnemer is hierbij aanwezig.
46. Het tijdvak, een periode van 1 uur, van migratie/portering is desgewenst na kantoortijd (17 uur) en gebeurt in overleg met de Opdrachtgever. De telefonische onbereikbaarheid als gevolg van migratie/portering is beperkt tot maximaal 30 minuten.
47. Het tijdstip van migratie/portering gebeurt in overleg met de Opdrachtgever.
48. Opdrachtnemer verzorgt de volledige uitgifte en/of distributie van SIM kaarten aan de individuele medewerkers van de Opdrachtgever, inclusief instructie. Opdrachtnemer beschrijft in het migratieplan op welke wijze distributie en/of uitgifte plaatsvindt.

EISEN TOEKOMSTVASTHEID

49. Bij buitenbundel gebruik is het tarief per MB gelijk als binnen de bundel.
50. Opdrachtgever heeft te maken met een redelijke in- en uitstroom van medewerkers. Mobiele nummers van medewerkers die uitstromen dienen kosteloos tijdelijk (tenminste 3 maanden) geparkeerd worden in een pool die beschikbaar blijft voor de opdrachtgever. Het activeren van een mobiel nummer vanuit de pool is gerealiseerd binnen 48 uur.

EISEN CONTRACTUELE ASPECTEN EN CONTRACTMANAGEMENT

51. De looptijd van elke nieuwe aansluiting (ongeacht het type aansluiting en het toepassingsgebied) die gedurende de looptijd van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt gerealiseerd eindigt kosteloos ongeacht de datum van activatie op de einddatum van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
52. Afspraken inzake contractmanagement worden na gunning van de opdracht door de Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever verder uitgewerkt en door Opdrachtnemer vastgelegd in een SLA.

EISEN FACTURATIE

53. Facturen dienen digitaal te worden verstuurd naar nader op te geven email adressen van de verschillende organisaties binnen de OWO-Gemeenten. Een factuur dient:
 - In bij voorkeur XLS of anders in Pdf-formaat te zijn opgeslagen (andere formaten als Excel, Word of JPG worden niet in behandeling genomen).
 - Altijd uit één bestand te bestaan, ongeacht het aantal pagina's waar de factuur uit is opgebouwd.
 - Op elke factuur dienen de volgende gegevens te worden vermeld:
 - Inkoopordernummer/ contractnummer;
 - Organisatie en kostenplaats;
 - NAW-gegevens Opdrachtnemer;
 - Factuuradres;
 - Factuurnummer;
 - Factuurdatum;
 - Datum periode dienstverlening;
 - Omschrijving geleverde prestatie/ producten;
 - Aantal en eenheid geleverde product;
 - Het verschuldigde Btw-bedrag en het bruto factuurbedrag;
 - Inschrijfnummer KvK (bij privaatrechtelijke instellingen);
 - BTW nummer.

Opdrachtgever zal de factuur binnen 30 dagen voldoen, tenzij de factuur niet voldoet aan de gestelde eisen en/of de factuur, of een post daarin, wordt bestreden.

54. Opdrachtnemer dient bij creditfacturen aan te geven voor welk origineel factuurnummer en inkoopordernummer de creditfactuur is.
55. Opdrachtnemer dient bij een eventuele herinnering/ aanmaning duidelijk te vermelden op welk origineel factuurnummer of onderwerp de herinnering/ aanmaning betrekking heeft.
56. Facturen voor vooruitbetalingen en automatische incasso's zullen door Opdrachtgever niet worden geaccepteerd.
57. De facturen voor mobiele telecommunicatiediensten worden per organisatie (gemeente) binnen de OWO-Gemeenten geclusterd en bevatten de kosten per individuele aansluiting behorende bij de betreffende organisatie, conform de bekostigingsmethode van Opdrachtgever.