

Perceel 1

Hoofdstuk 1 Eisen aan de dienstverlening

Eis	Onderwerp	Omschrijving
1.1	Eigen netwerk	Opdrachtgever vindt de communicatie met haar burgers een kritisch bedrijfsproces. Daarom stelt de Opdrachtgever ook specifieke eisen aan de beschikbaarheid, dekking en kwaliteit van de mobiele netwerken, die worden gebruikt om de dienstverlening en de service te kunnen garanderen. Het is daarom van belang dat Inschrijver beschikt over een eigen mobiel netwerk, zodat Inschrijver zelf in geval van dekkingsproblemen of storingen invloed heeft op de werking van het netwerk.
1.2	Netwerktechnologie	- De mobiele communicatiedienst wordt geleverd over tenminste 4G en 5G technologie. - Nieuwe technologie zoals 5G of hoger worden zonder aanvullende kosten beschikbaar gesteld zodra deze beschikbaar zijn bij de Inschrijver. - Bellen over WIFI dient ondersteund te worden.
1.3	Mobiele communicatie	Opdrachtgever eist primair te kunnen beschikken over mobiele spraak en datacommunicatie middels SIM en/of e-SIM kaarten voor smartphones. Ook is het native bellen via Teams, zonder gebruik te maken van de Teams app, via de smartphone primair onderdeel van deze opdracht.
1.4	Netwerkddekking outdoor	Outdoor: in het werkgebied van de gemeente Sluis dient de outdoor netwerkddekking tenminste 98% (landmass coverage) te zijn op het moment van publiceren van deze aanbesteding. Inschrijver dient dit aan te tonen door middel van netwerkddekkingskaarten van haar netwerk, deze kaarten dienen te worden meegestuurd als bijlage en dienen als verificatie door Opdrachtgever. Landelijke dekking: De door Inschrijver in te zetten netwerk voldoet aan de door Rijksinspectie Digitale Infrastructuur (RDI) gestelde eisen m.b.t. mobiele dekking en datasnelheid die per eind juli 2022 van kracht zijn. (zie:https://www.rdi.nl/onderwerpen/telecomaanbieders/dekkingseisen-snelheidsverplichting). Dit uiteraard behoudens de eventuele ontheffingen die door RDI zijn verleend. In de rest van Nederland hebben de door Inschrijver in te zetten mobiele netwerken een outdoor dekking van minimaal 98% (landmass coverage).
1.5	Netwerkddekking Indoor	Opdrachtgever geeft Inschrijver de gelegenheid om zijn indoor dekking op de volgende locaties zelf te meten; hiervoor organiseert Opdrachtgever een schouw. - Nieuwstraat 22, 4501 BD Oostburg - Raadhuisplein 1, 4501 BG Oostburg - Nieuwstraat 2, 4501 BD Oostburg - Oudestad 98, 4501 JC Oostburg

		• Smoutweg 10, 4524 EK Sluis Ter beantwoording van dit deel van de eis overlegt Inschrijver voor de specifieke locaties, waarop Inschrijver met de door hem opgegeven indoor dekking niet aan de norm voldoet die Opdrachtgever hieraan in deze eis verbindt, een verbeterplan waaruit, naar oordeel van Opdrachtgever, onomstotelijk blijkt dat na technische realisatie van de indoor-solution (de verbetering) de geëiste norm alsnog behaald wordt. In het indoor verbeterplan moet minimaal staan: Locatie Gegevens; Toegepaste apparatuur en software; Meet procedure; Interne details gebouw; Conclusie; Type Indoor solution. Kosten indoor solution per locatie Inschrijver moet de eventuele kosten voor realisatie van de indoor solution (verbetering), indien hij deze aan Opdrachtgever in rekening brengt, opnemen in het prijzenblad. Per medio 2026 zal opdrachtgever van locatie verhuizen naar een tijdelijke locatie. Opdrachtnemer moet, gedurende de gehele looptijd van het contract, op verzoek van Opdrachtgever, op de nieuwe locaties eenzelfde indoordekking garanderen op basis van deze eis.
1.6	Dekkingscontrole	Opdrachtgever kan steekproefsgewijs binnen de genoemde locaties vaststellen of de indoordekking voldoende en conform de eis is ingericht. Indien er gedurende de looptijd problemen ontstaan waardoor niet aan de eis met betrekking tot indoordekking wordt voldaan, dan dient Inschrijver deze problemen kosteloos te verhelpen. Uitzonderingen zijn dekkingsproblemen welke worden veroorzaakt door aanpassingen uitgevoerd door de Opdrachtgever.
1.7	Capaciteit en beschikbaarheid	• De capaciteit van de aangeboden dienst dient op en rond de genoemde gebouwen voldoende te zijn om gelijktijdig minimaal 100 mobiele aansluitingen werkend te hebben voor normaal zakelijk gebruik. • Het netwerk dient te beschikken om Priority Calling te faciliteren. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid dit af te nemen. Extra kosten dient u hiervoor aan te geven in het prijzenblad, op basis van 25 fictieve abonnementen. • De beschikbaarheid van het aangeboden netwerk dient minimaal 99,5% te zijn gemeten over 12 maanden.

Hoofdstuk 2 Eisen aan de mobiele aansluitingen

Eis	Onderwerp	Omschrijving
2.1	Aantal	De inschrijving is gebaseerd op de volgende aantallen: 300 spraak/data abonnementen
2.2	Schaalbaarheid	Binnen de overeenkomst dient de Opdrachtgever tegen dezelfde condities te kunnen bij- en afschalen met 10% per jaar. Bij afschalen dienen abonnementen binnen één (1) maand opgezegd te kunnen worden.
2.3	Contractduur abonnementen	Alle abonnementen binnen deze overeenkomst expireren op de einddatum van het contract, dat betekent concreet dat alle abonnementen contractvrij op de einddatum van de overeenkomst.
2.4	Flat fee	Voor spraak en sms-verkeer wil Opdrachtgever een flat fee prijs. Opdrachtgever verstaat hieronder dat alle gesprekken en sms-verkeer binnen Nederland en de EU tegen eenzelfde tarief worden berekend ongeacht het aantal gesprekken of de duur ervan.
2.5	Databundel	Data dient vanuit 1 databundel of datapool te worden afgenomen, dit heeft betrekking op alle spraak/data abonnementen welke worden afgenomen onder deze overeenkomst. Data is dus niet aan een specifiek nummer gekoppeld maar kan door alle andere gebruikers worden gebruikt. Het volume dient 2 GB per maand te zijn per gebruiker/abbonement gebaseerd op de opgegeven aantallen. De bundel dient dynamisch mee te groeien/krimpen gelang het aantal afgenomen abonnementen.
2.6	Portering	Indien Inschrijver de bestaande 06 nummers dient te porteren naar een ander netwerk dan dient dit te gebeuren conform de ACM-regelgeving hieromtrent. Daarnaast dient het mogelijk te zijn gedurende de overeenkomst om nummers vanuit andere netwerken naar de omgeving van de Opdrachtgever te porteren (in geval nieuwe medewerkers met een bestaand nummer). Ook indien medewerkers de organisatie verlaten dienen zij hun mobiele nummer te kunnen porteren naar een ander netwerk van hun keuze.
2.7	Blokkingen	Het dient mogelijk te zijn om abonnementen te blokkeren voor het gebruik van premium sms-diensten, het gebruik van 0900 nummers en voor het gebruik buiten de EU. Indien gewenst kan Opdrachtgever ook op elk gewenst moment deze blokkeringen weer opheffen.
2.8	Buitenland gebruik	Alle mobiele abonnementen, binnen de overeenkomst, dienen gebruik te kunnen maken van de roaming overeenkomsten van de Inschrijver binnen de EU. Er dient op verzoek van de Opdrachtgever voor bepaalde abonnementen een buitenland bundel geactiveerd te kunnen worden voor gebruik buiten de EU. Gebruikers worden geïnformeerd bij (dreigende) overschrijding van hun drempel binnen hun buitenlandbundel via een sms-sigitaal. Opdrachtgever wil zelf de mogelijkheid hebben deze drempelwaarden te kunnen instellen.

Hoofdstuk 3 Eisen aan de functionaliteit

Eis	Onderwerp	Omschrijving
3.1	Telefonie en SMS	De volgende eisen worden gesteld aan telefonie en SMS: • Bellen en gebeld worden; • Sms-functie is aanwezig; • Een voicemailfunctie, naar eigen inzicht in te richten en aan en uit te zetten; • Een voicemailnotificatie; • Wisselgesprekken worden ondersteund; • Conference call met minimaal 2 anderen wordt ondersteund ook met personen buiten de organisatie van Opdrachtgever; • Doorschakelen is mogelijk naar een ander vast of mobiel nummer; • Speciale diensten kunnen worden ingeschakeld zoals Burgernet, NL Alert en premium sms-diensten; • Nummerweergave wordt ondersteund en kan desgewenst ook worden uitgezet; • Nummerherkenning van inkomende oproepen/SMS wordt ondersteund.
3.2	Datadiensten	De volgende eisen worden gesteld aan de datadiensten: • Is geschikt voor mobiele data en internetdiensten de apparatuur van Opdrachtgever, u kunt ervan uitgaan dat deze daarvoor geschikt is; • Is transparant voor IP-diensten waaronder minimaal e-mail en agenda synchronisatie, het down- en uploaden van bestanden, installeren van apps en voor het browsen op internet; • Is ongefilterd internet (er worden dus geen beperkingen opgelegd); • Beschikt over de mogelijkheid drempelwaarden in te richten voor individueel datagebruik, inclusief een sms-notificatie wanneer de drempel bereikt wordt; • Opdrachtgever krijgt rapportages over de abonnementen die de drempelwaarden overschrijden.
3.3	Teams integratie	Opdrachtgever eist voor alle afgesloten spraak/data abonnementen een integratie van Microsoft Teams bellen af te nemen. Opdrachtgever beschikt zelf over de benodigde licenties. Eisen gesteld aan de Teams integratie: • Inschrijver implementeert de Teams oplossing voor de gemeente; • Native dialer integratie voor de mobiele telefoon • Inschrijver instrueert Opdrachtgever over de werking en het beheer (training on the job); • Inschrijver stelt een beheeromgeving beschikbaar waarin de Opdrachtgever zelf het beheer van Teams kan uitvoeren; • Minimale beschikbaarheid van de dienst van 99,99% gerekend per maand. • De Teams oplossing is een MS Teams oplossing, waarbij er een directe koppeling is tussen de mobiele provider en Microsoft Teams.

Hoofdstuk 4 Eisen aan de implementatie en realisatie

Eis	Onderwerp	Omschrijving
4.1	Realisatie en oplevering	Inschrijver is verantwoordelijk voor het opleveren van alle in de aanbesteding genoemde met betrekking tot de mobiele communicatiediensten. - Opdrachtgever kan ondersteuning bieden bij de implementatie. Inschrijver dient in het Plan van Aanpak duidelijk aan te geven welke taken zij van de Opdrachtgever verwacht en wanneer deze taken moeten worden uitgevoerd; - Beide partijen stellen voor de duur van het project een projectleider aan. Deze projectleiders worden niet zonder overleg of toelichting vervangen; - De projectleider van Inschrijver is verantwoordelijk voor het realiseren van de implementatie binnen tijd en budget. Is daarbij ook degene die knelpunten signaleert en oplost en legt eventueel meer/minderwerk voor aan de projectleider van Opdrachtgever; - Inschrijver voegt een Plan van Aanpak bij conform Wens 1; - Na definitieve gunning wordt het Plan van Aanpak verder geconcretiseerd in samenspraak met de projectleider van Opdrachtgever.
4.2	Portering	Als er een netwerkswissel moet worden uitgevoerd, dan verzorgt Inschrijver de portering naar haar netwerk. Het wisselen van de simkaarten kan Opdrachtgever zoveel mogelijk zelf organiseren. Wel verwacht Opdrachtgever daarbij ondersteuning van Inschrijver als het gaat om leveren van voorbeeld teksten voor de communicatie en het verstrekken van (online) handleidingen. Indien gewenst kan Opdrachtgever het wisselen van de simkaarten deels uitbesteden aan Inschrijver. Indien Inschrijver hier gebruik van maakt, zal dit bij het finaliseren van het Plan van Aanpak worden besproken. Meerkosten hiervan worden vooraf geoffreerd aan Opdrachtgever.
4.3	Afronding en nazorg	Inschrijver zorgt voor het aanleveren van relevante CMDB-informatie aan Inschrijver, dit is minimaal het 06-nummer en de PIN- en PUK-code. Voor de nazorg is Inschrijver 1 dag op locatie aanwezig na migratie. Daarna is Inschrijver 5 werkdagen (direct) remote beschikbaar voor het afhandelen van vragen en inrichtingsvraagstukken. Indien er meer nazorg noodzakelijk is, zal dit na gunning in overleg worden afgenomen. Inschrijver stelt in overleg met de projectleider van Opdrachtgever het volgende vast: - Hoe en welke managementinformatie m.b.t. de dienstverlening wordt opgeleverd en bespreekt de werking van de beheer en inrichtingsapplicatie (webportal) van de Inschrijver; - Hoe het facturatieproces is ingericht en hoe de factuur informatie wordt aangeleverd. Inschrijver stelt, indien door partijen noodzakelijk geacht, een pro forma factuur beschikbaar voor Opdrachtgever; - Facturen dienen digitaal te worden aangeleverd. Verdere uitwerking wordt in de DAP beschreven.

Hoofdstuk 5 Eisen aan de dienstverlening

Eis	Onderwerp	Omschrijving
5.1	Beheerprocessen	Inschrijver stelt een servicedesk ter beschikking. De medewerkers van de servicedesk spreken de Nederlandse taal. De servicedesk is bereikbaar telefonisch maar ook per e-mail. De beschikbaarheid is tijdens kantooruren voor alle vragen en incidenten. Voor spoedeisende incidenten stelt Inschrijver ook een 7x24 uur telefoonnummer beschikbaar voor Opdrachtgever. Afhandeling van incidenten vindt plaats conform de SLA afspraken. Inschrijver houdt van de incidenten een administratie bij welke op verzoek van Opdrachtgever digitaal beschikbaar wordt gesteld.
5.2	Service level Afspraken	Inschrijver stelt een concept SLA op waarbij zij voldoet aan de door Inschrijver gestelde eisen, hierbij beschrijft Inschrijver: • Hoe service level management wordt ingericht en uitgevoerd (inclusief de instandhouding van de dienstverlening); • Hoe haar helpdeskfunctie in de SLA inclusief alle benodigde informatie over de helpdeks om de dienstverlening te kunnen garanderen; • Hoe haar changemanagement proces inclusief te hanteren KPI's; • Hoe haar incidentmanagement proces inclusief te hanteren KPI's; • Hoe haar wijze van rapporteren over de dienstverlening (vorm, inhoud, frequentie etc.).
5.3	Kritische Prestatie indicatoren (KPI)	1. Beschikbaarheid: zie eisen in 1.4 en 1.5. 2. Responsetijden: maximaal 15 minuten na incidentmelding. 3. Oplostijden major verstoring (min 20% van de gebruikers is getroffen door het incident): 4 klokuren binnen 7x24 uren dienstverlening. 4. Oplostijden overige verstoringen: maximaal 8 klokuren binnen het servicewindow van 5 x 8 werkdagen (8:00 uur - 17:00 uur). 5. Informeren bij Major verstoringen: direct na melding van het incident, na 2 klokuren en na 4 klokuren. Indien de SLA niet wordt gehaald daarna elk uur. 6. Aanleveren servicelevel rapportage: 1 keer per kwartaal op uiterlijk de 15^e werkdag na afloop van het kwartaal. 7. Serviceoverleg; na afloop van elke 2 kwartalen.
5.4	Managementinformatie	Minimaal dient de volgende informatie online beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever. Gegevens dienen geselecteerd te kunnen worden over periodes van minimaal 1 maand: a) Gebruikers(groepen); b) Configuratiegegevens; c) Verbruiksgegevens; d) Gespreksgegevens; e) Dienstverleningsgegevens.

5.5	Beheerportal	Opdrachtgever kan zelf de managementrapportages ophalen uit een systeem van Inschrijver. Opdrachtgever kan zelf de abonnementsinstellingen wijzigen binnen een systeem van Inschrijver (zoals de drempelwaarden voor data, in- en uitschakelen van speciale diensten, aan- en uitzetten van nummerweergave enzovoorts). Opdrachtgever kan zelf het beheer uitvoeren op de Teams - omgeving via een onlinesysteem van Inschrijver.
------------	--------------	---