



OMGEVINGSDIENST

FLEVOLAND & GOOI EN VECHTSTREEK

Europese openbare aanbesteding

Mobiele telecommunicatie

Bijlage 3 | Programma van Eisen

*Kenmerk: MOBTELE2026/OFGV
Datum: 5-1-2026*

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Functioneel	3
Hoofdstuk 2 Blokexpiratie.....	3
Hoofdstuk 3 Dekking en capaciteit	3
Hoofdstuk 4 Migratie.....	4
Hoofdstuk 5 Nummerbehoud	4
Hoofdstuk 6 (e)SIM-kaarten	4
Hoofdstuk 7 Data overschrijding.....	6
Hoofdstuk 8 Service en beheer.....	7
Hoofdstuk 9 Communicatie en evaluatie	8

Hoofdstuk 1 | Functioneel

De mobiele aansluitingen dienen:

1. Opdrachtgever een oplossing aan te bieden voor het mobiel bereikbaar zijn op het gebied van telefonie en data;
2. Toegang te bieden tot en aansluiting te geven op het openbaar mobiel telecommunicatienetwerk op 3G, 4G (LTE) en 5G;
3. De oproepen moeten verzonden kunnen worden naar en ontvangen kunnen worden van alle uitgegeven nummers uit nationale nummerplannen, waarvan het gebruikelijk is dat er een verbinding mee kan worden gemaakt.
4. Onbeperkt te kunnen bellen en sms'en in het binnenland;
5. Minimaal 300GB aan gedeelte data bundel te hebben. Dat wil zeggen dat de gehele organisatie, gezamenlijk, gebruik kan maken van de 300GB.

Hoofdstuk 2 | Blokexpiratie

De einddatum is voor alle abonnementen gelijklopend. De blokexpiratie zal plaatsvinden bij einde looptijd van de Raamovereenkomst.

Voor nieuw af te sluiten abonnementen gelden dezelfde condities en voorwaarden. Nieuwe abonnementen die tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst worden afgesloten hebben eveneens als einddatum "einde looptijd van de Raamovereenkomst".

Vanaf de blokexpiratie lopen de abonnementen door totdat er een nieuwe aanbesteding is gerealiseerd, afgerond en een eventuele nieuwe partij is gecontracteerd. Zodat de dekking blijft gegarandeerd, ook bij een overstap.

Hoofdstuk 3 | Dekking en capaciteit

Er wordt een optimale dekking en capaciteit van het mobiele netwerk verlangd. Op alle huidige locaties van de Opdrachtgever is er zowel een goede indoor- als outdoordekking. De outdoordekking wordt door de Opdrachtnemer gegarandeerd op alle locaties gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Er geldt voor Opdrachtnemer een inspanningsverplichting om eventueel geconstateerde problemen met de outdoor dekking en beschikbaarheid binnen het werkgebied van Opdrachtgever op te lossen. Binnen gebruikelijke en redelijke tijd dient Opdrachtnemer hierover in contact te treden met Opdrachtgever om de oplossingsrichtingen te bespreken.

Indien de door de Opdrachtnemer aangeboden dekking onder normale omstandigheden niet gehaald wordt, dan worden voor de Opdrachtgever kosteloos de volgende maatregelen getroffen:

- (i) allereerst wordt er door partijen objectief gekeken of er sprake is van een situatie waarin de gebruiker van Opdrachtgever onvoldoende dekking heeft. Voor het onderdeel mobiele netwerk is het gebruikelijk en in de markt gangbaar dat er een percentage van 99,5% wordt gehanteerd;
- (ii) indien partijen van mening zijn dat de aangeboden oplossingen niet mogelijk zijn of indien partijen constateren dat de oplossingen geen resultaat opleveren kan de Opdrachtgever beslissen om de specifieke aansluiting te ontbinden en te porteren naar een ander netwerk voor deze specifieke gevallen;

Hoofdstuk 4 | Migratie

Het eventuele migratie-/implementatietrajecten wordt kosteloos projectmatig uitgevoerd.

De portering van de mobiele nummers wordt in afstemming met de Opdrachtgever geregeld. De Opdrachtnemer dient gedurende de implementatietrajecten een projectleider aan te stellen die als eenduidig aanspreekpunt fungeert voor Opdrachtgever.

Van de projectleider wordt verwacht dat hij alle werkzaamheden coördineert, die worden uitgevoerd door of in opdracht van de Opdrachtnemer. Hierbij wordt een proactieve instelling van de Opdrachtnemer/projectleider verwacht.

De projectleider dient tenminste de volgende werkzaamheden uit te voeren:

1. opstellen en bespreken migratieplan, met een gedegen migratiestrategie zoals bijvoorbeeld vooraankondiging portering middels SMS;
2. bijwonen en voorbereiden van de voortgangsbesprekingen;
3. opstellen en bewaken van de tijdsplanning;

De projectleider is dus verantwoordelijk voor een succesvolle implementatie.

Hoofdstuk 5 | Nummerbehoud

In verband met het feit dat alle mobiele telefoonnummers bij relaties bekend zijn, blijven de mobiele telefoonnummers (06-xxxxxxx) ongewijzigd.

Bij eventueel porteren na de contractperiode geeft de Opdrachtnemer een garantie dat alle 06-nummers behouden blijven.

Hoofdstuk 6 | (e)SIM-kaarten

De levering van simkaarten dienen te passen in iPhones, Samungs en verschillende tablets. Daarnaast dient gebruik gemaakt te kunnen worden van eSIM (embedded sim). De eSIM betreft een elektronische simkaart geïntegreerd in een apparaat.

Het vermeerderen of verminderen van het aantal (e)SIM-kaarten dient te allen tijde mogelijk te zijn. De kosten zullen hiermee evenredig verhogen of dalen.

De betreffende (e)SIM-kaarten worden kostenloos geleverd.

De abonnementskosten hiervan starten nadat Opdrachtgever deze kaarten in de portal heeft geactiveerd.

De (e)SIM-kaarten dienen door de beheerder van Opdrachtgever geactiveerd en gedeactiveerd te kunnen worden middels de webapplicatie of per telefoon met een redelijke doorlooptijd.

De PUK code is te raadplegen via de portal.

De OFGV eist te allen tijde de mogelijkheid te hebben om een (e)SIM-kaart te blokkeren indien nodig, zoals bij een diefstal of verlies, via de aangeboden portal.

Hoofdstuk 7 | Data overschrijding

Bij overschrijding of benadering van het maximale aantal data ontvangt de Opdrachtgever een e-mail. Opdrachtgever zal opgeven hoeveel data extra wordt ingekocht voor die kalendermaand en eventueel opvolgende kalendermaanden.

Bij overschrijding van de "pooled" datalimiet kunnen de gebruikers de apparaten blijven gebruiken, zonder dat de kwaliteit van de verbinding vermindert.

Hoofdstuk 8 | Service en beheer

Er wordt een Service Level Manager (contractmanagement) en een accountmanager aan de Opdrachtgever gekoppeld.

Opdrachtnemer houdt gegevens (06-nummer, (e)SIM-kaartnummer, PUK-code, etc.), bij in de web-portal, die in te zien zijn door de Opdrachtgever.

Eerstelijns support wordt door de Opdrachtgever zelf verricht.

Opdrachtnemer biedt een webbased beheeromgeving waarbij Opdrachtgever minimaal de mogelijkheid heeft voor het:

1. blokkeren en deblokkeren van (e)SIM-kaarten (bijvoorbeeld bij diefstal);
2. bestellen en wijzigen van (e)SIM-kaarten;
3. opvragen van PUK-codes en PIN-codes;
4. aanpassen abonnementsvormen;
5. inzien van dataverbruik per abonnement en totaal;
6. aansluiten van nieuwe abonnementen;
7. downloaden van digitale facturen met historie van minimaal 12 maanden;
8. downloaden van digitale factuur informatie (call detail records) met historie van minimaal 12 maanden;

Opdrachtnemer biedt gedurende werkdagen van 09.00 uur - 17.00 uur een aanspreekpunt voor:

1. (algemene) vragen over abonnementen;
2. vragen/problemen over rekeningen, facturen;
3. klachten en klachtafhandeling.

Communicatie tussen Opdrachtnemer en beheerder/gebruikers is in het Nederlands.

De Opdrachtnemer verzorgt op aanvraag van Opdrachtgever kosteloos een voldoende, kwalitatief hoogwaardige training over de (online) beheerapplicatie.

Hoofdstuk 9 | Communicatie en evaluatie

De Opdrachtnemer benoemt op strategisch, tactisch en operationeel niveau één accountmanager die voor de Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is. Deze accountmanager coördineert, draagt zorg voor de naleving van de Raamovereenkomst en houdt toezicht op de kwaliteit van de totale dienstverlening van de Opdrachtnemer.