

Programma van Eisen



Datum: zie publicatie Tendernd

Versie 1.0

| Programma van eisen | |
|---|--|
| 1 | De Opdrachtnemer conformeert zich aan de scopeomschrijving zoals vastgelegd in de Aanbestedingsdocumenten, waaronder dit Programma van Eisen. De in dit Programma van Eisen geformuleerde uitgangspunten gelden als vereisten voor de te leveren dienstverlening. Indien bepaalde uitgangspunten niet als harde eisen gelden, dient de Opdrachtnemer hiervan op de hoogte te zijn en deze kennis in zijn prijsstelling te hebben verwerkt. De Opdrachtnemer dient zijn dienstverlening volledig af te stemmen op deze vereisten en uitgangspunten. |
| 2 | Alle kosten die verband houden met de uitvoering van de Opdracht zijn opgegeven op het prijzenblad. Het is niet toegestaan om andere kosten in rekening te brengen anders dan opgegeven op het prijzenblad. Het is niet toegestaan om wijzigingen aanbrengen in Prijzenblad op straffe van uitsluiting. |
| Mobiel netwerk | |
| 3 | De Opdrachtgever blijft bereikbaar via de huidige mobiele telefoonnummers. |
| 4 | SIM kaarten zijn in ieder gangbaar type leverbaar waaronder een mini, micro en nano en e-SIM en natuurlijke opvolgers. Voor smartphone abonnementen zijn er DUO kaarten beschikbaar. |
| 5 | De aangeboden abonnementen van de Opdrachtnemer bieden 4G en 5G mobiele netwerkdiensten. De 4G en 5G netwerkdekking voldoet hierbij aan de gestelde wettelijke eisen. |
| 6 | Zolang het netwerk van de Opdrachtnemer 2G en/of 3G mobiele netwerkdiensten levert, is dit ook beschikbaar voor de Opdrachtgever en onderdeel van de aangeboden abonnementen. |
| 7 | In het buitenland wordt primair geroamd op 4G of 5G netwerken. Alleen ingeval er geen 4G of 5G roaming overeenkomst beschikbaar is en/of technische complicaties gelden volstaat 3G of 2G. |
| 8 | Het netwerk van de Opdrachtnemer heeft een goede indoor 4 en 5G dekking op onderstaande locaties. Netwerkdekking wordt als goed gekwalificeerd bij een signaalsterkte van RSRP \geq -105 dBm; - Apeldoorn, Steenbokstraat 10, 7324AX - Apeldoorn, Steenbokstraat 21, 7324AZ - RWZI Apeldoorn, bedrijfsgebouw 1, Stadhoudersmolenweg 40, 7317 AX Apeldoorn |
| 9 | Er zijn mogelijk gebieden waar de mobiele dekking ontoereikend is. Dat kan resulteren in onbereikbaarheid van medewerkers van de Opdrachtgever. In deze situatie behoudt de Opdrachtgever zich het recht om buiten deze overeenkomst een andere overeenkomst met derden aan te gaan. Opdrachtnemer garandeert in deze gevallen nummerbehoud van de desbetreffende mobiele aansluitingen. |
| 10 | Voice over Wifi is beschikbaar. Dit wordt gebruikt voor thuis locaties van medewerkers met onvoldoende 4G en 5G netwerkdekking. |
| Mobiel voorzieningen crisisorganisatie | |

| | |
|----------------------|--|
| 11 | Opdrachtgever heeft een rol bij calamiteiten en wil hierbij geen hinder hebben van overbelasting van het mobiele netwerk. De Opdrachtnemer levert zogenaamde priority calling functie waarbij geen hinder wordt ervaren als gevolg van overbelasting van het mobiele netwerk. |
| Mobiel beheer | |
| 12 | De Opdrachtnemer heeft een telefonische helpdesk voor het melden en afhandelen van storingen. De helpdesk: <ul style="list-style-type: none"> - heeft één vast telefoonnummer; - is 24/7 bereikbaar; - wordt beantwoord door medewerkers die de Nederlandse taal beheersen. |
| 13 | Bij uitgifte van een nieuw abonnement zijn de default blokkeringen geactiveerd voor premium SMS nummers, premium (090x) telefoonnummers en gebruik buiten de EU. |
| 14 | Blokkeringen van specifieke nummers en/of betaaldiensten kunnen per abonnement of groepen abonnementen worden geactiveerd (zogenaamde blacklisting). |
| 15 | Gebruik buiten de EU is toegestaan tot een instelbare limiet in € of MB's. Na deze limiet, bv €50,- of 50MB, zal het gebruik worden gelimiteerd. |
| 16 | Indien het mobiel internet gebruik van een abonnement boven een instelbare grens bereikt, bv 10GB per maand, dan ontvangt de gebruiker hiervan een signalering. |
| 17 | Opdrachtnemer levert SIM kaarten in alle gangbare formaten op voorraad bij Opdrachtgever. Deze voorraad wordt op verzoek van Opdrachtgever binnen 5 werkdagen aangevuld door Opdrachtnemer. |
| 18 | Voor de telecombeheerders van de Opdrachtgever is een web portaal beschikbaar voor: <ul style="list-style-type: none"> - (de)activeren van abonnementen - ingeval van verlies of diefstal het blokkeren van een SIM-kaart; - opvragen puk codes; - (de)activeren van blokkeringen; - aanpassen van de limiet voor gebruik buiten de EU; - registratie van abonnementen aan gebruikers op basis van 06 nummer, naam, e-mailadres, afdeling, personeelsnummer en kostenplaats; - (de)activeren van (bulk) mutaties, bv blokkeringen; - rapportage over gebruik, inclusief nul gebruik, assets (abonnementen) met export mogelijkheid naar .CSV of .xls; - signalering over buitenbundel en buitensporig gebruik; - rapportage kunnen gaan over de periode(n) tot en met van near real time en minimaal 24 maanden historie; - kunnen zoeken op gedeelte van naam, afdeling, 06 nummer of Simkaart nummer; - raadplegen van facturen en rekenoverzichten van de afgelopen 24 maanden. |
| 19 | De door een telecombeheerder opgegeven wijziging in het web portaal, bv activeren SIM kaart of blokkering, wordt direct geactiveerd. |

| | |
|--------------------------------|---|
| 20 | De Opdrachtgever kan gebruiksrechten toekennen aan meerdere telecombeheerders met hierbij een autorisatie niveau per beheerder. Het autorisatie niveau bestaat uit toekennen van toegang tot functies, bv wel/niet toegang tot financiële rapportages, wel/niet toegang tot cdr's, etc. Telecombeheerder hebben via MFA toegang tot de Web portal. |
| 21 | Het vullen van het web portaal met 06 nummers, namen, etc. is een onderdeel van de implementatie en wordt door de Opdrachtnemer uitgevoerd. |
| 22 | Bij verlies of diefstal van een SIM kaart kan de gebruiker de klantenservice van de Opdrachtnemer 24 uur per dag en 7 dagen per week bellen om de Simkaart te laten blokkeren. De blokkering is direct actief na melding. |
| Service Level Agreement | |
| 23 | De beschikbaarheid (uptime) van het 4G en 5G netwerk is > 99,5% per maand. |
| 24 | <p>De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verhelpen van incidenten.</p> <p>Een P1 (Urgent) incident heeft volgende KPI's:</p> <ul style="list-style-type: none"> - service window: 7 x 24; - responsetijd < 15 minuten na melding of signalering als gevolg van monitoring; - herstelgarantie < 4 uur na melding of signalering als gevolg van monitoring. <p>Een P2 (High) incident heeft volgende KPI's:</p> <ul style="list-style-type: none"> - service window: 5 x 8; - responsetijd < 30 minuten na melding of signalering als gevolg van monitoring; - herstelgarantie < 8 uur na melding of signalering als gevolg van monitoring. <p>Overige incidenten hebben de volgende KPI's</p> <ul style="list-style-type: none"> - service window: 5 x 8; - responsetijd < 4 uur na melding of signalering als gevolg van monitoring; - herstelgarantie < 40 kantooruren na melding of signalering als gevolg van monitoring. <p>Ingeval van twijfel over de juiste incident classificatie wordt dit in onderling overleg (service manager) besproken en eventueel aangepast.</p> |
| 25 | Reguliere onderhoudswerkzaamheden aan geleverde diensten worden tenminste vijf (5) werkdagen voor de start hiervan door Opdrachtnemer (in de beheeromgeving) gemeld aan de Opdrachtgever. |
| Commercieel | |
| 26 | <p>Tarieven van gebruik in Nederland en EU, exclusief premium nummers, is flatrate. Bij flatrate zijn er geen variabele componenten zoals start- en minuut, sms of MB tarieven.</p> <p>Premium nummers worden afgerekend tegen het geldend tarief van de aanbieder van het servicenummer en achteraf maandelijks gespecificeerd en</p> |

| | |
|----------------------|--|
| | gefactureerd aan de Opdrachtgever, zodanig dat per eindgebruiker te herleiden is welke kosten zijn gemaakt. |
| 27 | <p>Het gebruik van mobiel internet is gebaseerd op een zogenaamde groepsbundel, hierbij wordt het data tegoed gedeeld met alle abonnementen in de groep.</p> <p>Het tarief van gebruik buiten de groepsbundel is gelijk aan het tarief binnen de groepsbundel.</p> <p>Bij structureel buiten bundel gebruik treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg over het aanpassen van de bundelgrootte.</p> |
| 28 | Mobiel internet heeft de snelheid (Mb) van zakelijke abonnementen van de Opdrachtnemer. Bij een upgrade van deze zakelijke abonnementen gaan de Opdrachtgever daar automatisch en zonder extra kosten in mee. |
| 29 | <p>Na einde contractduur gaat het eigendom van eventueel aangelegde oplossingen voor inkoopdekking over aan Opdrachtgever. Het betreft hier alleen gebouw gebonden apparatuur en infrastructuur zoals bekabeling, antennes en repeaters.</p> <p>Een basestation wordt gezien als actieve apparatuur en is en blijft eigendom van de Opdrachtnemer. Aan einde contractduur zorgt de Opdrachtnemer voor ontmanteling en de afvoer hiervan.</p> |
| 30 | <p>Vooraf aan een optionele verlenging zal Opdrachtgever onderzoek doen naar de kosten van vaste en mobiele telecomdiensten. Als de prijs van de Opdrachtnemer hoger is dan de marktprijs dan zal de Opdrachtnemer de prijs aanpassen aan de marktprijs.</p> <p>De marktprijs is de gemiddelde prijs van twee concurrerende netwerk aanbieders.</p> |
| 31 | Bij contracteinde eindigt tevens de looptijd van alle afgenomen diensten en/of abonnementen. |
| Implementatie | |
| 32 | De implementatie van de Opdracht wordt uitgevoerd conform de Prince 2 projectmanagement methodiek. |
| 33 | Mondelinge mededelingen, toezeggingen of nadere afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij deze door beide partijen schriftelijk zijn bevestigd. |
| 34 | <p>Opdrachtnemer dient een vaste projectenmanager alsmede een vaste vervanger voor de Opdracht aan te stellen tijdens de duur van de Implementatie. Deze projectmanager c.q. de vervanger is tijdens kantoortijden telefonisch bereikbaar en is op de hoogte van de status van werkzaamheden die bij hen zijn belegd. Hiervoor is er tijdens het project periodiek (eenmaal per twee weken) projectoverleg op locatie van Opdrachtgever. In overleg is online projectoverleg mogelijk.</p> <p>Beide projectmanagers rapporteren aan de stuurgroep van dit project.</p> |

| | |
|----|--|
| 35 | Voor dit project zal een stuurgroep worden ingericht. De Opdrachtnemer zorgt voor een vertegenwoordiging met mandaat in de stuurgroep. De stuurgroep zal tijdens het project maandelijks vergaderen op locatie van Opdrachtgever. In overleg is online projectoverleg mogelijk. De projectmanagers c.q. de vervangers van de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer zijn hierbij aanwezig. |
| 36 | Het tijdstip van migratie/portering van mobiele telefonie gebeurt in overleg met de Opdrachtgever. |
| 37 | In de planning gaat de implementatie van een eventuele benodigde indoornetwerkdekking voor aan de portering van de mobiele abonnementen. |
| 38 | <p>In het project worden uiterlijk 6 weken na aanvang van de implementatie de volgende documenten opgeleverd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dossier Afspraken en Procedures - Service Level Agreement <p>Het DAP dient alle relevante werkafspraken te bevatten die nodig zijn op de overeenkomst op te kunnen uitvoeren. De feitelijke inrichting van de overlegvormen en de te maken werkafspraken komen tot stand in samenwerking tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer conformeert zich aan de inbreng van een Opdrachtgever ten behoeve van het DAP.</p> <p>Bij inschrijving dient een eerste versie van de SLA en DAP te zijn bijgevoegd.</p> |
| 39 | <p>Opdrachtnemer ontzorgt Opdrachtgever volledig met distributie en wisseling van simkaarten, dit bestaat o.a. uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - communicatie materiaal - planning met gebruiker over tijdstip afhalen SIM kaart - uitgifte van SIM kaarten op maximaal 5 locaties van Opdrachtgever - instructie over SIM kaart wissel <p>De rol van Opdrachtgever bij wisseling SIM kaarten is beperkt tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> - beschikking stellen ruimten - beschikbaar stellen gebruiker gegevens zoals naam, e-mail en 06 nummer |
| 40 | <p>In het project worden uiterlijk 4 weken na aanvang van de implementatie de volgende documenten opgeleverd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solution ontwerp - Migratie plan - Communicatie plan |
| 41 | De Opdrachtnemer verzorgt 1 week vooraf aan de implementatie een workshop of training de telecombeheerders voor beheer van de geleverde diensten. |
| 42 | <p>De implementatietermijn wordt onderscheiden in 1. Indoordekking en 2. SIM wissel.</p> <p>Voor locaties waar realisatie of aanpassing van indoordekking noodzakelijk is, geldt dat de werkzaamheden uiterlijk binnen <u>16 weken</u> na start van de implementatiefase volledig afgerond en operationeel opgeleverd dienen te zijn.</p> |

| | |
|--------------------------|---|
| | Voor de SIM wissel geldt dat de implementatie uiterlijk op 1 augustus 2026 volledig afgerond en operationeel dient te zijn. |
| 43 | Indien een migratie door toedoen van de Opdrachtnemer niet tijdig zoals genoemd in eis 42 niet tijdig is afgerond geldt een boete van € 2.500,- per week vertraging. Deze boete geldt niet indien vertraging is veroorzaakt door de Opdrachtgever, externe factoren of weersinvloeden zoals storm en vorst. Een dreigende vertraging of dreiging hiervan dient tijdig en vooraf gemeld te worden bij de stuurgroep. Opdrachtnemer spant zich maximaal in om elke vertraging te voorkomen. |
| 44 | Facturering van een dienst of abonnement start na acceptatie en/of ingebruikname. |
| Governance | |
| 45 | Eenmaal per kwartaal is er operationeel overleg tussen de contractmanager van de Opdrachtgever en de service- en accountmanager van de Opdrachtnemer. In overleg kan een andere frequentie worden gekozen. |
| 46 | Eenmaal per jaar is er een overleg tussen de contracteigenaar van de Opdrachtgever en de sales manager van de Opdrachtgever. In overleg kan een andere frequentie worden gekozen. |
| 47 | Indien de kwaliteit van de dienstverlening onder het afgesproken kwaliteitsniveau, zoals beschreven in de Programma van Eisen en/of SLA, dreigt te komen dan zal een escalatie via de contactpersonen gaan, dit zijn: <ul style="list-style-type: none"> - niveau 1: servicemanager Opdrachtgever en servicemanager Opdrachtnemer; - niveau 2: contractmanager Opdrachtgever en accountmanager Opdrachtnemer; - niveau 3: contracteigenaar Opdrachtgever en senior management Opdrachtnemer. |
| Toekomstbestendig | |
| 48 | Abonnementen van medewerkers die bij Opdrachtgever uitdienst gaan kunnen kosteloos worden opgezegd. De maandelijkse abonnementskosten komen dan te vervallen. |
| 49 | Opdrachtgever kan jaarlijks mobiele diensten kosteloos, tussentijds, opzeggen tot maximaal 10% van de jaarlijkse kosten van mobiele telefonie. De maandelijkse abonnementskosten komen dan te vervallen met een opzegtermijn van één (1) maand. Het peilmoment van de jaarlijkse kosten is 1 maart. |
| 50 | Tijdens en na de transitie verlenging (vooraf aan een volgende overeenkomst) geldt per abonnement of dienst een opzegtermijn van één (1) maand. Opzeggingen kunnen hierbij per 1e en 15e van de maand worden gedaan. |
| 51 | De Opdrachtgever wordt twee (2) jaar voor einde van de levensduur van een dienst of aansluiting hierover, via de governance structuur, geïnformeerd. Opdrachtgever en Opdrachtnemer treden dan in overleg over een alternatieve oplossing. Indien dit overleg niet resulteert in een passende oplossing dan is Opdrachtgever toegestaan hiervoor een andere oplossing te implementeren, in dit geval geldt een opzegtermijn van één (1) maand zonder afkoop of boetebeding. |

| | |
|---|--|
| 52 | Indien de Opdrachtnemer nieuwe diensten of nieuwe technologie op de markt brengt dan is dit volgens marktconforme prijsstelling indien gewenst direct beschikbaar voor de Opdrachtgever. Voorbeelden hiervan zijn o.a. 5G diensten of Operator Connect (Mobile). |
| 53 | De IT-strategie van de Opdrachtgever is gebaseerd op Microsoft tenzij. Vanwege nationale regelgeving en/of geopolitieke ontwikkelingen kan dit in de toekomst mogelijk veranderen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer treden dan in overleg over een alternatieve oplossing. Indien dit overleg niet resulteert in een passende oplossing dan is Opdrachtgever toegestaan hiervoor een andere oplossing te implementeren, in dit geval geldt een opzegtermijn van drie (3) maanden zonder afkoop of boetebeding. |
| Security | |
| 54 | De Opdrachtnemer levert diensten volgen best practices van leverancier zelf tenzij in conflict met de Baseline informatiebeveiliging Overheid (BIO), het basisnormenkader voor informatiebeveiliging binnen alle overheidslagen (Rijk, gemeenten, provincies en waterschappen). Het betreft hier BIO2, zie: https://www.bio-overheid.nl/category/producten/bio |
| Facturatie | |
| 55 | Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om abonnementen te groeperen op kostenplaatsen of verschillende klantnummers en op basis daarvan te factureren. |
| 56 | De factuur bevat als kenmerk het door de Opdrachtgever opgegeven kenmerk of opdrachtnummer. |
| 57 | Facturering is eenmaal per maand. |
| 58 | Opdrachtnemer dient de facturen elektronisch te kunnen versturen (ten minste in PDF) naar een op te geven mailadres van de Opdrachtgever. |
| 59 | Opdrachtnemer verplicht zich om, zodra het waterschap facturen uitsluitend via Peppol wenst te ontvangen, de facturatie volledig digitaal en in het voorgeschreven XML-formaat via Peppol aan te leveren. |
| Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en Duurzaamheid | |
| 60 | Opdrachtnemer zal gedurende het contract waar mogelijk Opdrachtgever informeren over verbeteringen in de verschillende activiteiten tegen de achtergrond van MVO en duurzaamheid in het kader van deze Opdracht en doet hiertoe ter zake doende voorstellen. Opdrachtgever toetst gedurende de Overeenkomst of Opdrachtnemer de bij wens 5 – Duurzaamheid en social return – opgenomen beloftes nakomt. |