



Bijlage 3
Programma van Eisen
Europese openbare aanbesteding
“Mobiele Telefonie en Datadiensten”



Inschrijver conformeert zich aan alle gestelde eisen door middel van ondertekening van het document

1 DIENSTVERLENING

1. De Opdrachtnemer levert mobiele telefonie- en datadiensten die uiterlijk op de ingangsdatum van de overeenkomst volledig operationeel zijn en voldoen aan alle eisen zoals opgenomen in dit Programma van Eisen (PvE).
2. Binnen het dienstverleningsconcept van Opdrachtgever bestaat één klantengang voor alle IM&R-diensten via het selfserviceportaal van het Dienstencentrum (servicedesk). Deze servicedesk vervult een eerstelijnsfunctie ten behoeve van de serviceverlening aan eindgebruikers.
3. De serviceorganisatie van Opdrachtnemer functioneert als tweedelijns servicedesk voor de volledige mobiele communicatiedienstverlening zoals gespecificeerd in dit PvE. Opdrachtnemer conformeert zich aan deze werkwijze en baseert zijn inschrijving hierop.
4. De servicedesk van Opdrachtnemer is op werkdagen minimaal bereikbaar tussen 08:00 en 17:00 uur via telefoon en e-mail en communiceert in de Nederlandse taal.
5. Voor het melden en afhandelen van incidenten die naar het oordeel van Opdrachtgever niet tot de volgende werkdag kunnen wachten, stelt Opdrachtnemer een 24x7 telefonische meldmogelijkheid beschikbaar.
6. Bij (landelijke) storingen in het netwerk van Opdrachtnemer informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever proactief per e-mail en via het beheerplatform. Na herstel wordt Opdrachtgever eveneens actief geïnformeerd.
7. Alle incidenten worden geregistreerd in een incidentmanagementsysteem en voorzien van een uniek referentienummer dat direct aan Opdrachtgever wordt verstrekt.



2 SOCIAL RETURN ON INVESTMENT

- 8 Opdrachtnemer voldoet aan de Social Return-verplichting door te beschikken over minimaal trede 2 van de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO) gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.
- 9 Op verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer een geldig PSO-certificaat met een geldigheidsduur gelijk aan of langer dan de contractperiode. Als de geldigheidsduur van het certificaat korter is dan de contractperiode, dient Opdrachtnemer tijdig aan te tonen dat de certificering gedurende de volledige looptijd is voortgezet.
- 10 Indien Opdrachtnemer niet beschikt over een PSO-certificaat op minimaal trede 2, is Opdrachtnemer verplicht om minimaal 2% van de opdrachtwaarde te realiseren aan SROI.
- 11 Binnen tien (10) werkdagen na definitieve gunning neemt Opdrachtnemer contact op met het Social Return Team van Opdrachtgever om de invulling vast te leggen in de Overeenkomst Social Return (Bijlage 5).
- 12 Als bij de eindafrekening blijkt dat niet volledig aan de SROI-verplichting is voldaan, is Opdrachtnemer zonder nadere ingebrekestelling een boete verschuldigd ter hoogte van de geldwaarde van het niet-ingevulde deel. Opdrachtgever is gerechtigd deze boete te verrekenen met openstaande vorderingen.
- 13 De in dit artikel genoemde boete is uitsluitend van toepassing indien Opdrachtnemer, ondanks aantoonbare mogelijkheden en redelijke ondersteuning, geen invulling heeft gegeven aan de Social Return-verplichting en geen passend alternatief heeft voorgesteld of uitgevoerd.

3 NETWERK EN TECHNOLOGIE

- 14 De mobiele communicatiedienst wordt geleverd op basis van minimaal 4G- en 5G-technologie.
- 15 De beschikbaarheid van de mobiele communicatiedienst bedraagt minimaal **99,8%**, gemeten over een periode van twaalf aaneengesloten maanden.
- 16 Ten aanzien van mobiele netwerkdekking binnen het werkgebied van Opdrachtgever voldoen de in te zetten netwerken aan de dekkings- en snelheidsverplichtingen (DSV) zoals vastgesteld door het Ministerie van Economische Zaken en gecontroleerd door de Rijksinspectie Digitale Infrastructuur (RDI).
- 17 Nieuwe mobiele technologieën die tijdens de looptijd van de overeenkomst beschikbaar komen (zoals 6G of hoger) worden automatisch en zonder meerkosten beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever.
- 18 Bellen over wifi (VoWiFi) wordt ondersteund.



Indoor netwerkkwaliteit

- 19 Binnen de gebouwen van Opdrachtgever dient voldoende indoor netwerkkwaliteit beschikbaar te zijn. Onder voldoende indoor netwerkkwaliteit verstaat Opdrachtgever dat gebruikers op minimaal 95% van het vloeroppervlak zonder noemenswaardige problemen kunnen bellen en gebruik kunnen maken van mobiele datadiensten.
- 20 De locaties waar indoor dekking vereist is, zijn opgenomen in Bijlage 4 Netwerkkwaliteit indoor IBN-locaties. Opdrachtnemer vult deze bijlage in.
- 21 Als aanvullende voorzieningen noodzakelijk zijn voor het realiseren van voldoende indoor dekking, biedt Opdrachtnemer deze optioneel aan, inclusief een duidelijke beschrijving, planning en prijs per locatie.

4 ABONNEMENTEN EN (e)SIM-KAARTEN

- 22 Opdrachtnemer levert mobiele abonnementen voor spraak/SMS en data met een maximale opzegtermijn van één maand per aansluiting.
- 23 Opdrachtnemer ondersteunt zowel fysieke Simkaarten als e-SIM. Activatie vindt uiterlijk binnen vier uur na aanvraag plaats.
- 24 Opdrachtgever beschikt over minimaal twintig (20) blanco Simkaarten die zelfstandig via het beheerplatform kunnen worden geactiveerd. Voor additionele blanco Simkaarten worden geen kosten in rekening gebracht.
- 25 Mobiele aansluitingen kunnen kosteloos worden opgezegd bij uitdiensttreding van medewerkers. Uitporteren van nummers vindt binnen één maand na melding plaats.
- 26 Dataverbruik vindt plaats vanuit een groepsbundel (data-pool) die door alle aansluitingen (spraak/data en data-only) gezamenlijk wordt benut binnen Nederland en de EU.
- 27 Binnen de raamovereenkomst dient het voor Opdrachtgever mogelijk te zijn om het aantal mobiele aansluitingen en het totale dataverbruik jaarlijks met ten minste $\pm 10\%$ te verhogen of te verlagen, tegen ongewijzigde voorwaarden en tarieven zoals overeengekomen in de raamovereenkomst.
- 28 Deze flexibiliteit geldt zowel voor spraak/data-aansluitingen als voor data-only aansluitingen en kan zich voordoen als gevolg van groei of krimp van de organisatie van Opdrachtgever.

5 BEHEERPLATFORM

- 29 Opdrachtnemer stelt een webbased beheerplatform beschikbaar dat 24/7 toegankelijk is en minimaal MFA-authenticatie ondersteunt.
- 30 Via het beheerplatform kunnen beheerders onder andere:
 - Abonnementen beheren;
 - Nummers in- en uit-porteren;
 - SIM-wissels uitvoeren;



- Rapportages genereren (PDF/CSV);
- Kosten en verbruik monitoren;
- 06-nummers blokkeren;
- PUK-codes raadplegen.

31 Opdrachtnemer verzorgt instructie voor twee beheerders van Opdrachtgever. De kosten hiervoor zijn inbegrepen in het prijzenblad (Bijlage 2).

6 BUITENLAND EN ROAMING

32 Roaming binnen de EU is standaard actief. Gebruik buiten de EU is standaard geblokkeerd en uitsluitend na autorisatie door Opdrachtgever mogelijk.

33 Gebruikers ontvangen automatische waarschuwingen bij het bereiken van ingestelde verbruiksdrempels. Op basis van drempelwaarden kunnen beperkingen worden ingesteld.

7 IMPLEMENTATIE

34 Voorbereidende implementatiewerkzaamheden

35 Na definitieve gunning en na het onherroepelijk worden daarvan mogen Opdrachtgever en Opdrachtnemer starten met voorbereidende implementatiewerkzaamheden.

36 Deze werkzaamheden:

- Kwalificeren niet als dienstverlening onder de raamovereenkomst;
- Leiden niet tot vervroegde inwerkingtreding van de overeenkomst.

37 Voorbereidende werkzaamheden omvatten onder meer:

- Het opstellen en afstemmen van het implementatie- en migratieplan;
- Inrichting van systemen voor nummer portering;
- Intake- en inventarisatieactiviteiten;
- Voorbereiding van SIM-wissels of e-SIM activatie;
- Technische tests (pre-porting checks, drive-tests);
- Afstemming van communicatie richting eindgebruikers.

38 Voor de ingangsdatum worden geen mobiele diensten geleverd en geen nummers geporteerd of geactiveerd.

39 Opdrachtnemer bereidt de implementatie zodanig voor dat op de ingangsdatum:

- Alle geselecteerde nummers zijn geporteerd;
- Alle aansluitingen operationeel zijn;
- Alle gebruikers bereikbaar zijn volgens dit Programma van Eisen.

40 Als voor het realiseren van een acceptabele indoor netwerkqualiteit aanvullende technische voorzieningen noodzakelijk zijn, dienen deze voorzieningen vóór de geplande migratiedatum operationeel te zijn

41 De realisatie van eventuele indoor-voorzieningen maakt onderdeel uit van de implementatieplanning. Als deze voorzieningen niet tijdig gereed zijn, kan dit leiden tot uitstel van de migratie, zulks in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.



- 42 Kosten voor voorbereidende werkzaamheden worden uitsluitend vergoed als deze expliciet en vooraf zijn opgenomen in de inschrijving.

8 RAPPORTAGE EN FACTURATIE

- 43 Opdrachtnemer levert maandelijks één gespecificeerde elektronische factuur.
- 44 Factuur- en verbruiksrapportages zijn uiterlijk vijf werkdagen na factuurdatum beschikbaar via het beheerplatform.

9 BEVEILIGING EN COMPLIANCE

- 45 De dienstverlening voldoet aantoonbaar aan de AVG en de Telecommunicatiewet.
- 46 Opdrachtnemer voert jaarlijks een beveiligingstest uit en stelt de rapportage op verzoek beschikbaar aan Opdrachtgever.