Bijlage C - Programma van Eisen – Mobiele Telefonie en Data V1.1

Algemeen	
1.	Op deze opdracht zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden Samenwerkende Waterbedrijven 2018 – diensten (AISW-2018) van toepassing. Er zijn een aantal artikelen uit de AISW-2018 niet van toepassing verklaard, zie hiervoor ~~**bijlage #@.A.**~~**artikel 13.5 van Bijlage B – Conceptovereenkomst.**
2.	Inschrijver stelt gedurende de totale looptijd van de overeenkomst vaste persoonlijke aanspreekpunten beschikbaar voor commerciële zaken (accountmanager), operationele zaken (binnendienst) en technische zaken (service manager).
3.	Een partij met een eigen netwerk, dus geen mobiele virtuele netwerkoperator. Beschikken over een eigen netwerk. Verplichtingen vanuit beschikbaarheid. De Inschrijver dient de continuïteit, beschikbaarheid en beveiliging van de mobiele dienstverlening zelfstandig te kunnen waarborgen en aantoonbaar voldoende regie te hebben op de onderliggende netwerkinfrastructuur om te voldoen aan de eisen van een vitale drinkwaterorganisatie.
Gebruikersportaal	
4.	De inschrijver beschikt over een gebruikersportaal waarmee beheerders van Opdrachtgever mobiele abonnementen kunnen beheren. Het portaal biedt ten minste inzicht in en ondersteuning voor: - mobiele abonnementen, inclusief de mogelijkheid deze te beheren; - het per gebruiker (abonnement) blokkeren van mobiele telefonie en mobiele data voor internationaal verkeer buiten Europa; - facturen en rapportages, waaronder specificaties per gebruiker en realtime kosteninzicht; - beheerhandelingen, zoals het activeren van abonnementen, het toekennen van simkaarten aan mobiele nummers of data-abonnementen, het uitvoeren van simwissels en het aanmaken en beheren van gebruikers; - netwerkprestaties*; - storingen*; - beschikbaarheid en responstijden*. **afgezet tegen de overeengekomen SLA-normen.*
5.	Het gebruikersportaal registreert logging en auditinformatie van mutaties, waaronder welke gebruiker welke wijziging heeft uitgevoerd en op welk moment
6.	Het gebruikersportaal biedt minimaal multifactorauthenticatie (MFA) voor veilige toegang en ondersteunt bij voorkeur Single Sign-On (SSO). Opdrachtnemer faciliteert en ondersteunt deze functionaliteiten.
Dienstverlening	
7.	Inschrijver biedt een zakelijke bundel aan voor alle gebruikers van Opdrachtgever.

8.	Inschrijver dient de aangeboden mobiele telefoniedienst volledig te integreren met de vaste telefonie oplossing (Mitel MiVoice Business). ~~De koppeling zortgt voor voor een naadloze integratie zorgt met~~De koppeling zorgt voor een naadloze integratie met de huidige Mitel MiVoice Business-installatie. De oplossing dient minimaal te voorzien in: • het koppelen van mobiele aansluitingen aan de bestaande Mitel MiVoice Business-omgeving; • het behouden van de huidige telefoniefunctionaliteiten binnen de Mitel-omgeving; • inkomende en uitgaande gesprekken via de Mitel-omgeving; • ondersteuning van interne verkorte nummers • nummerbehoud van bestaande mobiele nummers; • ondersteuning van doorverbinden, groepsoproepen en wachtrijen voor mobiele gebruikers binnen de Mitel-omgeving.
9.	Inschrijver biedt mobiele telefoniediensten waarbij alle gebruikers van Opdrachtgever beschikken over onbeperkt bellen en sms'en naar vaste- en mobiele nummers binnen de aangeboden bundel. De dienst dient geschikt te zijn voor regulier zakelijk gebruik binnen Nederland, inclusief gebruik binnen de Europese Unie/EER conform de geldende fair use voorwaarden. Het gebruik binnen de EER dient niet prijsverhogend te werken.
10.	Inschrijver biedt een oplossing waarbij het mobiele dataverbruik van de gebruikers van Opdrachtgever wordt ondergebracht in een gezamenlijke groepsbundel. Het dataverbruik van alle binnen deze groepsbundel opgenomen data-abonnementen wordt gezamenlijk beheerd en verrekend. Hierdoor kunnen individuele overschrijdingen worden gecompenseerd door niet-benut dataverbruik van andere gebruikers binnen dezelfde groepsbundel. Overschrijding van het individuele dataverbruik mag niet leiden tot een verlaging van de datasnelheid, zolang de totale groepsbundel niet is overschreden. Opdrachtgever bepaalt de omvang van de groepsbundel op basis van de staffels zoals opgenomen in het Prijzenblad. M2M-aansluitingen maken geen onderdeel uit van de groepsbundel; data-only-aansluitingen wel.
11.	Inschrijver is in staat, zonder tussenkomst van een derde partij, de volgende ab. ((e-)sim) te kunnen leveren: - mobiele telefonie en mobiele data, tenminste 4G en 5G - mobiele data, ten minste 4G en 5G, IoT: LTE-M, NB-IoT of LoRa - SMS berichten ontvangen en versturen
12.	Inschrijver draagt zorg voor een volledige, werkende en gebruiksklare implementatie van de aangeboden mobiele telefonie- en datadiensten. De aangeboden diensten dienen voldoende dekking te bieden op ~~de~~ locaties. ~~zoals opgenomen in bijlage #@, hoofdstuk #@.~~ Als op een locatie een indoordekkingssysteem aanwezig is, zorgt de Inschrijver voor een werkende aansluiting op dit systeem. De bestaande indoordekkingssystemen op de locaties Beilen (WMD) en Garmerwolde (WBGR) zijn DAS-systemen. Inschrijver neemt een inschatting van de eenmalige kosten voor het inkoppelen op deze systemen op in Onderdeel D van het Prijzenblad. Deze kosten tellen niet mee in de TCO. Indien ~~hiervoor~~daarnaast aanpassingen, aanvullende voorzieningen, configuraties, integraties of andere werkzaamheden noodzakelijk zijn, worden de daarmee gemoeide kosten geacht onderdeel uit te maken van de inschrijving en leiden deze niet tot aanvullende kosten voor Opdrachtgever. De locaties met een bestaand indoordekkingssysteem en de overige bij Opdrachtgevers bekende locaties waar de bereikbaarheid een uitdaging is, zijn opgenomen in paragraaf 2.2 van de Aanbestedingsleidraad.
13.	Opdrachtnemer biedt toegang tot minimaal 4G- en 5G-netwerken, nationaal en binnen Europa.

	Opdrachtnemer biedt dataroaming aan in alle landen van de Europese Economische Ruimte (EER), zonder aanvullende kosten voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer biedt telefonieverkeer aan, zowel nationaal als wereldwijd, al dan niet in combinatie met mobiele data. Opdrachtnemer biedt dataverkeer aan, zowel nationaal als wereldwijd, al dan niet in combinatie met mobiele telefonie.
14.	Inschrijver kan zowel e-sims, als fysieke simkaarten leveren voor de in de aanbestedingsdocumenten opgenomen toepassingen.
15.	Inschrijver ondersteunt roaming-SIM's.
16.	Inschrijver zorgt voor nummerbehoud, door mobiele nummers te porteren, en zorgt voor minimale downtime bij nummerportering, levert een migratie plan (met testgroep).
17.	Er dient kosteloos nummerovername naar individuele personen mogelijk te zijn, die binnen de contractperiode vertrekken bij Opdrachtgever. Deze overgenomen contracten maken dan geen deel meer uit van de overeenkomst met Opdrachtgever.
18.	Voor het (her)activeren, aansluiten, afsluiten en wijzigen van abonnementen en voor een SIM-kaart wissel worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.
19.	De hiernavolgende functies zijn beschikbaar voor mobiele telefoniegebruikers: - Bellen en gebeld worden; - SMS-verkeer verzenden en ontvangen; - Voicemail met SMS en/of email-notificatie; - Doorschakelen (naar vaste, mobiele nummers en voicemail); - Wisselgesprek; - Ruggespraak; - Conferentiegesprek (met tenminste 2 ander bellers) - Mobiele data (Internet) voor smartphones, laptops/tablets en overige randapparatuur voorzien van een mobiel data abonnement - Noodoproepen (112) - Datalimieten en gebruikswaarschuwingen - Nummerweergave/nummeronderdrukking - Roaming
20.	Alle onder de overeenkomst vallende aansluitingen, abonnementen en licenties, inclusief de gedurende de looptijd toegevoegde aansluitingen, abonnementen en licenties, hebben dezelfde contracteinddatum als de overeenkomst, ongeacht de datum van aanschaf of ingebruikname. Indien apparatuur wordt geleverd, worden de daarmee samenhangende contractuele afspraken op dezelfde einddatum afgestemd.
21.	Opdrachtnemer stelt een 24/7 bereikbare storingsdienst beschikbaar voor het melden van storingen, problemen en wijzigingsverzoeken. De 24/7 bereikbaarheid is primair bedoeld voor het melden en opvolgen van urgente storingen, calamiteiten en beveiligingsincidenten. Incidenten met een lagere prioriteit, reguliere problemen en wijzigingsverzoeken mogen tijdens kantoortijden worden behandeld. Opdrachtgever kan 24/7 meldingen, verzoeken en wijzigingsverzoeken registreren, bijvoorbeeld via het gebruikersportaal of een vergelijkbare voorziening. Wijzigingsverzoeken mogen tijdens kantoortijden telefonisch of via het gebruikersportaal worden ingediend en afgehandeld. Daarnaast is er tijdens kantoortijden een Nederlandssprekende servicedesk beschikbaar. Responstijden en hersteltijden worden per prioriteitsklasse vastgelegd in de SLA (**bijlage ~~#@).~~ H**).
22.	Opdrachtnemer stelt actuele handleidingen, instructiematerialen en trainingen beschikbaar voor beheerders en eindgebruikers van Opdrachtgever. Deze voorzieningen zijn beschikbaar voorafgaand aan, tijdens en na de migratiefase en worden bij relevante wijzigingen in de dienstverlening geactualiseerd.
Juridische eisen en onafhankelijkheid	

23.	Opdrachtnemer voldoet aan de Telecommunicatiewet en de Wet beveiliging netwerk- en informatiesystemen (Wbni), dan wel de Cyberbeveiligingswet (Cbw) zodra deze de Wbni vervangt, inclusief de verplichtingen voortvloeiend uit de NIS2-richtlijn. Opdrachtnemer overlegt op verzoek van Opdrachtgever een complianceverklaring of auditrapport waaruit naleving blijkt.
Evaluatie en communicatie	
24.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer evalueren eenmaal per jaar de dienstverlening. Voorafgaand wordt gezamenlijk de agenda bepaald. Tijdens deze evaluatie kunnen de volgende onderwerpen besproken worden: - kwaliteit van dienstverlening - incidentafhandeling - meer-minder gebruik - kosten en gebruik - kostenpieken - indexaties - techniek en innovatie - roadmap
Gegevensbescherming en vertrouwelijkheid	
25.	Opdrachtnemer toont op verzoek van Opdrachtgever aan dat de dienstverlening voldoet aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/GDPR) en verleent medewerking aan audits en controles die hierop betrekking hebben.
26.	Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen om de vertrouwelijkheid en beschikbaarheid van gegevens en systemen te waarborgen. Daarnaast verstrekt Opdrachtnemer inzicht in de inrichting van informatiebeveiliging, incidentmanagement en toegangsbeheer. Als bewijsmiddel verstrekt Opdrachtnemer: - ISO 27001-certificering of gelijkwaardig, - Aangevuld met documentatie over beveiligingsmaatregelen, incidentmanagement en toegangsbeheer. - Opdrachtnemer verstrekt tevens de scope van de certificering en/of rapportage, waaruit blijkt dat deze betrekking heeft op de dienstverlening aan Opdrachtgever.
27.	Opdrachtnemer beschikt aantoonbaar over een Functionaris Gegevensbescherming (FG) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en heeft een aantoonbaar ingericht proces voor het registreren, beoordelen en afhandelen van datalekken conform de geldende wettelijke vereisten.
28.	Opdrachtnemer verklaart dat tijdens de uitvoering van de Opdracht, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van ISO 27001 (of gelijkwaardig) gecertificeerde netwerken, systemen en/of diensten, waarbij verwerking, routing en opslag van gegevens uitsluitend binnen de Europese Unie plaatsvinden en gegevens niet worden doorgegeven aan of toegankelijk gemaakt vanuit landen buiten de EU. Indien geen gebruik wordt gemaakt van gecertificeerde netwerken, systemen en/of diensten, dient opdrachtnemer aan te tonen dat de informatiebeveiliging aantoonbaar is ingericht conform ISO 27001 (of gelijkwaardig) en dat verwerking, routing en opslag van gegevens uitsluitend binnen de Europese Unie plaatsvinden, zonder doorgifte of toegang vanuit landen buiten de EU. Deze eis ziet op door Opdrachtnemer beheerde systemen en gegevensverwerkingen. Verkeer dat voortvloeit uit door Opdrachtgever geïnitieerd internationaal bellen of roaming valt hier niet onder.

	Opdrachtnemer borgt daarnaast de tijdige en aantoonbare schoning van data conform de geldende wettelijke bewaartermijnen.
29.	Opdrachtnemer meldt opdrachtgever onverwijld, uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking, ieder (vermoedelijk) security- en/of privacy-incident met betrekking tot (persoons)gegevens of systemen van opdrachtgever. De melding bevat minimaal de aard, (mogelijke) impact, getroffen gegevens/systemen en genomen maatregelen. Opdrachtnemer houdt opdrachtgever op de hoogte van de voortgang en werkt mee aan eventuele meldplichten conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
30.	Inschrijver verstrekt inzicht in de verwachte prestaties van mobiele datadiensten, waaronder gemiddelde en maximale down- en uploadsnelheden, latency en beschikbaarheid voor 4G- en 5G-netwerken. Deze prestaties worden periodiek gemonitord en gerapporteerd aan Opdrachtgever conform de SLA.
31.	Verplichte ondersteuning bij contractbeëindiging: - Nummerportering naar nieuwe leverancier - Data-export (portal)
32.	De leverancier zorgt voor een veilig, up-to-date en volledig ondersteund mobiel ecosysteem.
33.	~~Opdrachtgever beschikt over een aantoonbaar~~Opdrachtnemer beschikt over een aantoonbaar SIM-swap preventieproces. Opdrachtgever kan abonnementen aanwijzen als kritieke aansluitingen. Voor deze aansluitingen mogen SIM-swaps, e-SIM-activeringen en nummerporteringen uitsluitend plaatsvinden na expliciete goedkeuring door aangewezen beheerders van opdrachtgever. Het aanwijzen van geautoriseerde beheerders aan de zijde van Opdrachtgever geldt als gelijkwaardige invulling van deze eis, mits uitsluitend deze geautoriseerde personen SIM-swaps, e-SIM-activeringen en nummerporteringen kunnen uitvoeren.