

GT Mobiele Communicatie 3

Algemene Functionele Beschrijving 4

Inhoudsopgave

Inleiding	5
Voorlopige begrippenlijst	6
1 Algemene eisen	9
1.1 Aansluitingen en mobiele netwerken	9
1.2 Beschikbaarheid.....	11
1.3 Internationaal gebruik Aansluitingen	14
1.4 Beveiliging.....	14
1.5 Portering.....	16
2 Mobiele spraak en SMS	18
2.1 Algemeen	18
2.2 Functionaliteit	18
2.3 Nummeridentificatie	19
2.4 Voicemail.....	19
2.5 SMS	20
2.6 Vast-mobiel koppeling.....	20
3 Mobiele data	21
3.1 Algemene eisen mobiele data.....	21
3.2 Private APN.....	22
4 Overige Diensten.....	24
4.1 Preferente netwerktoegang.....	24
4.2 Verhoogde beschikbaarheid koppelingen (Vast-mobiel en APN)	25
4.3 Mobiele bedrijfstelefoniedienst.....	26
4.4 Speciale Diensten	27
4.5 Duo-SIM.....	28
4.6 Wifi hotspots.....	28
4.7 Implementatie- en Adviesdiensten	29
5 Beheer en Organisatie.....	30
5.1 Algemene beheereisen	30
5.2 Duurzaamheid.....	30
5.3 Inrichten dienstverlening, dossier afspraken en procedures.....	30
5.4 Governance.....	32
5.5 Serviceherstelmaatregelen	33
5.6 Webbased portaal	35
5.7 Incidenten en service	39
5.8 Problemen.....	42
5.9 Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren.....	43
5.10 Rapportages.....	45
5.11 Beheer van Aansluitingen	47

6	Migratie en Transitie	49
6.1	Migratie algemeen.....	49
6.2	Masterplan Migratie.....	50
6.3	Migratietemplate.....	50
6.4	Migratie van een deelnemer.....	51
6.5	Transitie	52

Inleiding

Het projectteam GT (Gemeentelijke Telecommunicatie) publiceert in de vorm van Algemene Functionele Beschrijvingen (AFB's), voorafgaand aan de voorgenomen Europese aanbesteding, informatie over delen van de aan te besteden dienstverlening. Deelnemers en marktpartijen kunnen zich op basis van de AFB's vooraf een beeld vormen over de inhoud van de aanbesteding en hebben de mogelijkheid om suggesties over de inhoud aan te dragen aan het projectteam via het e-mailadres gtproject@vng.nl. Het projectteam beoogt hiermee een optimale aansluiting te realiseren tussen de behoeften van de Deelnemers en de mogelijkheden van de markt.

Dit is de vierde AFB die wordt uitgebracht voor de aanbesteding GT Mobiele Communicatie 3. Deze AFB is bedoeld om Deelnemers en marktpartijen inzicht te geven in de aanpassingen die zijn doorgevoerd aan het pakket eisen en wensen als gevolg van de verkregen terugkoppelingen op de vorige AFB's. Er zijn aan deze AFB geen nieuwe onderwerpen toegevoegd ten opzichte van de voorgaande AFB's. Ook voor deze AFB geldt weer dat alle eisen die inhoudelijk ongewijzigd zijn gebleven ten opzichte van de vorige (derde) AFB grijs zijn gearceerd. Omdat het om inhoudelijke wijzigingen gaat, is het wel mogelijk dat de nummering van grijs gearceerde functionaliteiten is aangepast. Nieuwe of gewijzigde functionaliteiten zijn in het wit weergegeven.

Deze AFB is samengesteld uit verschillende losse onderdelen van het huidige concept beschrijvend document. Het is mogelijk dat hierdoor op enkele plaatsen een verwijzing is opgenomen naar niet in deze AFB opgenomen besteksdelen. U kunt deze verwijzingen negeren. Ze vormen geen belemmering voor het verkrijgen van een algemeen beeld van de koers die het projectteam met deze aanbesteding voor ogen heeft.

De AFB's bevatten geen volledige weergave van alle voorwaarden die onderdeel gaan uitmaken van het uiteindelijk te publiceren beschrijvend document. Ze behandelen alleen onderwerpen die het projectteam wil toetsen met de markt en die voor Deelnemers belangrijk zijn ter toetsing van de aansluiting van de te verwerven dienstverlening op de eigen behoeften. Pas bij publicatie van het beschrijvend document zal het totaalpakket aan dienstverlening en voorwaarden helder zijn. De AFB's bevatten bovendien uitsluitend momentopnamen van de ideeën die de aanbestedende dienst heeft over de te verwerven dienstverlening. De informatie is daarom vatbaar voor iedere denkbare wijziging, hetgeen tevens betekent dat aan de informatie in de AFB's geen rechten kunnen worden ontleend.

Deze vierde AFB is de laatste AFB die het projectteam zal vrijgeven. Aangezien het beschrijvend document nu in de afrondende fase terecht gaat komen, kan op deze AFB tot uiterlijk 20 september worden gereageerd. Na deze datum kan verwerking van opmerkingen niet meer worden gegarandeerd.

Wij danken deelnemers en marktpartijen voor alle tot nu toe gegeven feedback en hopen dat we ook nu weer veel reacties mogen ontvangen.

Voorlopige begrippenlijst

In de volgende tabel treft u de betekenis aan van een aantal begrippen die in deze AFB worden gebruikt.

Aanbestedende Dienst	De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) in de hoedanigheid van uitvoerder van de aanbesteding GT Mobiele Communicatie 3 mede namens de Deelnemers.
Aansluiting	Een SIM-kaart, eSim, of eventuele nu of in de toekomst beschikbare andere mogelijkheid waarmee kan worden aangesloten op de door de Opdrachtnemer aangeboden mobiele netwerken en op alle direct of indirect daar aan gekoppelde mobiele netwerken in binnen- en buitenland.
Appendix	De aan het Beschrijvend Document toegevoegde Appendices die door de Inschrijver ingevuld geretourneerd moeten worden als onderdeel van de Inschrijving.
Beheervergoeding	De vergoeding die de Opdrachtnemer ten behoeve van de Opdrachtgever aan de Deelnemers in rekening brengt ter dekking van de kosten van de aanbesteding GT Mobiele Communicatie 3 en het beheer van de Raamovereenkomst.
Beschrijvend Document	De meest recente versie van het Beschrijvend Document van de aanbesteding GT Mobiele Communicatie 3 bestaande uit het hoofddocument met bijbehorende Appendices en Bijlagen, inclusief de Nota's van Inlichtingen. In geval van strijdigheid tussen verschillende Nota's van Inlichtingen prevaleert de meest recente Nota van Inlichtingen.
Bijlage	Een Bijlage van het hoofddocument van het Beschrijvend Document respectievelijk een Bijlage van de Raamovereenkomst of een Nadere Overeenkomst. Een lijst met Bijlagen is opgenomen in paragraaf 1.5.4 van het hoofddocument van het Beschrijvend Document en in de inhoudsopgaven van de Raamovereenkomst en de Nadere Overeenkomsten.
CBO	Zie Contract Beheer Organisatie
CDR	Zie Charging Data Records
Charging Data Records	Records die alle verbruiksgegevens bevatten van Aansluitingen. Charging Data Records bevatten call detail records, aangevuld met vergelijkbare records voor ander verbruik (zoals mobiel dataverbruik en SMS verbruik).
Combinant	Lid van een Samenwerkingsverband.
Conformiteitlijst	Een lijst met eisen en wensen waarin is opgenomen aan welke eisen en wensen de Inschrijver c.q. de Opdrachtnemer voldoet. De Conformiteitlijst is opgenomen in Appendix I van het Beschrijvend Document en Bijlage 13 van de Raamovereenkomst, en kent drie hoofdonderwerpen: <ul style="list-style-type: none"> • Conformiteitlijst Techniek en Functionaliteit. • Conformiteitlijst Beheer en Organisatie. • Conformiteitlijst Migratie en Transitie.
Contract Beheer Organisatie	De door de Opdrachtgever aangewezen organisatie die namens de Opdrachtgever het beheer over de Raamovereenkomst voert. Op het moment van opstellen van dit Beschrijvend Document is de VNG voornemens het Servicecentrum Gemeenten (SCG) aan te wijzen als de organisatie die het beheer gaat voeren over de te sluiten Raamovereenkomst.
Deelnemer	Een organisatie die deelneemt aan de aanbesteding GT Mobiele Communicatie 3 en Diensten mag afnemen op grond van de Raamovereenkomst en te sluiten Nadere Overeenkomsten. Een lijst van Deelnemers is opgenomen als Bijlage 08 Opgave deelnemende organisaties.
Dienst	Een Standaard Dienst of een Speciale Dienst.
Dienstverleningsverbetering	De aanpassing van de door de Opdrachtnemer te leveren Diensten overeenkomstig de procedure zoals beschreven in Bijlage 02 Dienstverleningsverbetering.

Dossier Afspraken en Procedures	Een dossier met praktische werkafspraken dat door Opdrachtgever c.q. de Deelnemers en Opdrachtnemer wordt opgesteld en bijgehouden en dat geen onderdeel uitmaakt van de Raamovereenkomst of een Nadere Overeenkomst.
Factuur Detail Records	Exporteerbare records die maandelijks in een bestand worden aangeboden ten behoeve van de afnamerapportage (zie Bijlage 05 Rapportages). Alle factuurregels zijn in dit bestand afzonderlijke records, aangevuld met een record voor iedere Dienst die wel wordt afgenomen maar niet op de maandelijkse factuur wordt vermeld.
FDR	Zie Factuur Detail Records
Inschrijver	Een Ondernemer of een Samenwerkingsverband die op basis van het Beschrijvend Document een Inschrijving heeft ingediend.
Inschrijving	Een door de Inschrijver ingediende aanbieding inclusief alle daarbij behorende documenten op basis van het Beschrijvend Document.
Migratie	Alle werkzaamheden die nodig zijn om de diensten van een lopende overeenkomst te vervangen door de Diensten van een nieuw afgesloten Nadere Overeenkomst.
Migratieperiode	De periode die voor een Opdrachtnemer aanvangt op het moment dat hij een Nadere Overeenkomst gegund krijgt, en eindigt op het moment dat alle dienstverlening die de Opdrachtnemer in het kader van gegunde Nadere Overeenkomst(en) moet leveren volledig operationeel is en is geaccepteerd door de betreffende Deelnemer(s).
Nadere Overeenkomst	Een schriftelijke overeenkomst, volgens het bij de Raamovereenkomst gevoegde model, die overeenkomstig de bepalingen van de Raamovereenkomst tussen de Deelnemer(s) enerzijds en een Opdrachtnemer anderzijds wordt gesloten voor de levering van Diensten.
NOK	Zie Nadere Overeenkomst.
Nota van Inlichtingen	Een document waarin de antwoorden op vragen van Potentiële Inschrijvers zijn opgenomen, alsmede eventuele wijzigingen van het Beschrijvend Document.
Ondernemer	Een aannemer, leverancier of dienstverlener.
Opdrachtgever	Tijdens de aanbesteding GT Mobiele Communicatie 3: de beoogde Opdrachtgever van de Raamovereenkomst. Na gunning: de ondergetekende ad 1. van de Raamovereenkomst.
Opdrachtnemer	Tijdens de aanbesteding GT Mobiele Communicatie 3: de Ondernemer of het Samenwerkingsverband met wie de Opdrachtgever een Raamovereenkomst aangaat. Na gunning: de ondergetekende ad 2. van de betreffende Raamovereenkomst of Nadere Overeenkomst.
Oplosduur	De tijd die verstrijkt tussen het moment van aanmelding van een incident en het moment dat het incident is opgelost.
Partij	De Opdrachtnemer, Opdrachtgever of Deelnemer.
Potentiële Inschrijver	Een Ondernemer of Samenwerkingsverband die het Beschrijvend Document heeft gedownload via CTM.
Professioneel	Bekwaam, adequaat, vakkundig en aansluitend op de standaarden en normen op het betreffende vakgebied.
Raamovereenkomst	De Raamovereenkomst (inclusief alle daarbij behorende Bijlagen) tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemers waarin de Standaard Diensten zijn omschreven alsmede de voorwaarden waaronder deze worden geleverd. In een specifieke Raamovereenkomst of Nadere Overeenkomst: de Raamovereenkomst met de Opdrachtnemer.
ROK	Zie Raamovereenkomst.
Samenwerkingsverband	Een samenwerkingsverband tussen twee of meer rechtspersonen waarbij de leden zich zowel gezamenlijk als hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de nakoming van de verbintenissen jegens de Opdrachtgever voortvloeiende uit de Inschrijving, de Raamovereenkomst en/of een Nadere Overeenkomst.

Speciale Dienst	Een Dienst niet zijnde een Standaard Dienst, waarvan de specificaties en voorwaarden tussen een Opdrachtnemer en één of meer Deelnemers worden overeengekomen op basis van een offertetraject en in een Nadere Overeenkomst worden vastgelegd.
Standaard Dienst	Een Dienst waarvan de specificaties en voorwaarden zijn vastgelegd in het Beschrijvend Document respectievelijk de Raamovereenkomst.
Startdatum	De in Bijlage 08 van de Raamovereenkomst aangegeven datum waarop de betreffende Deelnemer niet meer gebonden is aan andere overeenkomsten dan de Raamovereenkomst voor de levering van diensten op het gebied van mobiele communicatie en in dat opzicht vrij is om Diensten af te nemen op grond van een Nadere Overeenkomst.
Tarief	De vergoeding per eenheid voor een Dienst of een onderdeel daarvan. Alle mogelijk in rekening te brengen Tarieven zijn opgenomen in de Tarieflijst.
Tarieflijst	De Tarieven die met Opdrachtnemer zijn overeengekomen voor de levering van Diensten. De Tarieflijst is als tabblad opgenomen in Appendix II en in Bijlage 14 van de Raamovereenkomst.
Transitie	Alle werkzaamheden die nodig zijn om de door een Deelnemer op basis van een Nadere Overeenkomst gebruikte Diensten aan het einde van de desbetreffende Nadere Overeenkomst te kunnen vervangen door diensten op basis van een andere overeenkomst met dezelfde of een andere leverancier.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	De Eigen Verklaring zoals bedoeld in artikel 2:84 van de Aanbestedingswet 2012, die is opgenomen in Appendix III-a. Deze dient door een Inschrijver volledig en naar waarheid ingevuld en ondertekend bij de Inschrijving te worden gevoegd.
Verzorgingsgebied	Het geografisch gebied dat opgegeven wordt door de Deelnemer(s) in de offerteaanvraag voor een Nadere Overeenkomst. Dit gebied omvat minimaal de geografische oppervlakte van de gemeente(n) die onderdeel uitmaken van het werkdomein van de betreffende Deelnemer(s), eventueel uitgebreid met het geografisch gebied van omliggende gemeenten.
Werkdag	Een kalenderdag behoudens weekeinden en algemeen erkende feestdagen in de zin van de algemene termijnenwet.

1 Algemene eisen

1.1 Aansluitingen en mobiele netwerken

Volgnr	Omschrijving	
1.1.1	Alle kosten die de Opdrachtnemer maakt in het kader van de dienstverlening, waaronder alle kosten die gerelateerd zijn aan de eisen in deze Conformiteitlijst, kan de Opdrachtnemer alleen in rekening brengen via de beschikbare Tarieven van de Diensten zoals die zijn opgenomen in de Tarieflijst (Appendix II). Alle kosten die voortvloeien uit de eisen die in deze Conformiteitlijst zijn opgenomen dienen derhalve inbegrepen te zijn in deze Tarieven van de Diensten.	Eis
1.1.2	De Opdrachtnemer levert in de kern diensten waarmee het mogelijk wordt mobiel te bellen (bellen en gebeld worden), mobiel dataverkeer af te handelen en SMS-berichten te versturen en te ontvangen.	Eis
1.1.3	De Opdrachtnemer dient de mogelijkheid te bieden tot het aansluiten op en zonder restricties gebruikmaken van alle mobiele netwerken die de Opdrachtnemer in Nederland aanbiedt op de mobiele telecommunicatiemarkt.	Eis
1.1.4	Als de Opdrachtnemer zelf geen mobiele netwerken in eigendom of beheer heeft, dan dient de Opdrachtnemer de mogelijkheid te bieden tot het aansluiten op en zonder restricties gebruikmaken van alle mobiele netwerken die de eigenaar(s)/beheerder(s) van de (het) aangeboden mobiele netwerk(en) aanbieden in Nederland.	Eis
1.1.5	Alle typen Aansluitingen die de Opdrachtnemer levert op de Nederlandse markt dient de Opdrachtnemer ook te leveren aan de Deelnemers.	Eis
1.1.6	De Opdrachtnemer dient aansluiting op de door hem aangeboden mobiele netwerken in ieder geval mogelijk te maken met behulp van een SIM-kaart. De Opdrachtnemer dient hiertoe alle gangbare typen SIM-kaarten beschikbaar te stellen.	Eis
1.1.7	De Opdrachtnemer dient SIM-kaart functionaliteit te leveren in de vorm van een eSIM. Met deze eSIM kan apparatuur die is voorzien van een ingebouwde eUICC-kaart (Embedded Universal Integrated Circuit Card) aansluiten op de door de Opdrachtnemer aangeboden mobiele netwerken. Als aansluiting op de door de Opdrachtnemer aangeboden mobiele netwerken met een door de Opdrachtnemer geleverde eSIM niet lukt, en dit wordt veroorzaakt door de ingezette apparatuur met eUICC-kaart, dan heeft de Opdrachtnemer een inspanningsverplichting om deze aansluiting alsnog werkend te krijgen. De Opdrachtnemer voorziet de Deelnemer die de eSIM heeft besteld van een plausibele onderbouwing als de aansluiting van de apparatuur uiteindelijk niet gerealiseerd kan worden.	Eis
1.1.8	De eSIM die de Opdrachtnemer aanbiedt, dient geschikt te zijn voor en correct te functioneren met iedere eUICC-kaart die voldoet aan de GSMA SGP.02 standaard.	Eis

1.1.9	<p>De Opdrachtnemer dient een eSim te kunnen leveren/distribueren op basis van zowel een push als een pull methode.</p> <p>Bij de push methode wordt een apparaat met een eUICC-kaart op afstand en zonder handelingen van een gebruiker voorzien van een eSIM om aan te sluiten op en gebruik te maken van de door de Opdrachtnemer aangeboden mobiele netwerken. De push methode is primair bedoeld voor het op de aangeboden mobiele netwerken aansluiten van apparatuur die wordt gebruikt voor IoT toepassingen of machine-to-machine communicatie.</p> <p>Bij de pull methode verricht een gebruiker handelingen om een apparaat met eUICC-kaart te voorzien van de eSIM van de Opdrachtnemer om aan te sluiten op en gebruik te maken van de door de Opdrachtnemer aangeboden mobiele netwerken. De pull methode is bedoeld voor apparatuur waar gebruikers mee werken.</p>	Eis
1.1.10	Actieve Aansluitingen kunnen op de door de Opdrachtnemer aangeboden mobiele netwerken zonder restricties gebruik maken van alle technologieën die de Opdrachtnemer nu (bijvoorbeeld GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSPA, LTE, NR) en in de toekomst (de opvolgers van de hiervoor genoemde huidige technologieën) op de mobiele telecommunicatiemarkt aanbiedt over de door de Opdrachtnemer aangeboden mobiele netwerken.	Eis
1.1.11	Nieuwe of nieuw in te voeren technologieën die de spraakkwaliteit verbeteren (zoals bijvoorbeeld HD voice of Voice over NR) komen automatisch beschikbaar voor de Deelnemer.	Eis
1.1.12	Als de Opdrachtnemer tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten de levering van een mobiele netwerktechnologie wil stopzetten, dan dienen de CBO en de Deelnemers 12 maanden voordat de uitfasering van start gaat hiervan schriftelijk (of via e-mail) op de hoogte te worden gebracht.	Eis
1.1.13	Als SIM-kaarten of eSIMs beschikbare mobiele communicatietechnologieën niet ondersteunen dan dient de Opdrachtnemer kosteloos SIM-kaarten of eSIMs te leveren die wel alle beschikbare technologieën ondersteunen.	Eis
1.1.14	Apparatuur die kan aansluiten op de door de Opdrachtnemer aangeboden mobiele netwerken kan ook aansluiten op alle openbare mobiele telecommunicatienetwerken van partijen waar de Opdrachtnemer roaming-overeenkomsten mee heeft.	Eis
1.1.15	Als de Opdrachtnemer zelf geen mobiele netwerken in eigendom of beheer heeft, dan dient apparatuur die kan aansluiten op de door de Opdrachtnemer aangeboden mobiele netwerken ook te kunnen aansluiten op alle openbare mobiele telecommunicatienetwerken van partijen waar de eigenaar(s)/beheerder(s) van de aangeboden mobiele netwerken roaming-overeenkomsten mee heeft/hebben.	Eis
1.1.16	Bij gebruik van mobiele spraakdiensten dienen alle oproepen ontvangen te kunnen worden die afkomstig zijn van de door de Opdrachtnemer aangeboden netwerken, en van alle direct of indirect daar aan gekoppelde netwerken (vast en mobiel), in binnen- en buitenland. Dit laatste geldt voor zowel eigen gekoppelde netwerken als voor netwerken die op basis van (roaming)overeenkomsten zijn gekoppeld.	Eis
1.1.17	Bij gebruik van mobiele spraakdiensten dienen oproepen verzonden te kunnen worden naar alle gebruikers van de door de Opdrachtnemer aangeboden netwerken, en alle gebruikers van direct of indirect daar aan gekoppelde netwerken (vast en mobiel), in binnen- en buitenland. Dit laatste geldt voor zowel eigen gekoppelde netwerken als voor netwerken die op basis van (roaming)overeenkomsten zijn gekoppeld.	Eis
1.1.18	Bij mobiele spraakdiensten dienen oproepen verzonden te kunnen worden naar, en ontvangen te kunnen worden van alle uitgegeven nummers uit de landelijke nummerplannen, waarvan het gebruikelijk is dat er een verbinding mee kan worden gemaakt.	Eis

1.1.19	De Opdrachtnemer dient Aansluitingen te kunnen leveren die alleen mobiel spraakverkeer of alleen mobiel dataverkeer toestaan.	Eis
1.1.20	Iedere geleverde SIM-kaart of eSIM moet in staat zijn zowel mobiele spraak als mobiele data te verwerken. Het toevoegen of uitschakelen van mobiele diensten dient derhalve zonder wisseling van een SIM-kaart of eSIM mogelijk te zijn.	Eis
1.1.21	Aan iedere geleverde Aansluiting dient een door de ACM toegestaan telefoonnummer uit het nationale nummerplan te worden toegewezen.	Eis
1.1.22	Via het aan de Aansluiting toegewezen telefoonnummer komt alle mobiele spraak- en datafunctionaliteit beschikbaar die door de ACM op grond van het uitgegeven telefoonnummer is toegestaan. Dit betekent dat de Opdrachtnemer het gebruik van een telefoonnummer niet kan beperken (bijvoorbeeld door alleen dataverkeer of spraakverkeer toe te staan) als deze beperking niet is opgelegd op basis van ACM-regelgeving.	Eis
1.1.23	Iedere Deelnemer kan kosteloos 25 nog niet geactiveerde SIM-kaarten op voorraad krijgen.	Eis
1.1.24	Deelnemers die meer dan 500 SIM-kaarten afnemen kunnen een grotere hoeveelheid nog niet geactiveerde SIM-kaarten op voorraad krijgen. Deze grotere voorraad is beperkt tot maximaal 10% van het aantal af te nemen SIM-kaarten.	Eis
1.1.25	De Tarieven voor de Diensten die worden afgehandeld via een SIM-kaart kunnen pas in rekening worden gebracht nadat de Deelnemer de SIM-kaart heeft geactiveerd.	Eis
1.1.26	Er mogen door de Opdrachtnemer geen beperkingen opgelegd worden aan de soort randapparatuur (mits deze voldoet aan de relevante 3GPP standaarden) waarmee de Deelnemer wil aansluiten op de door de Opdrachtnemer aangeboden netwerken.	Eis
1.1.27	Het moet mogelijk zijn om de Aansluitingen op te nemen in een 088 bedrijfsnummerplan. Dit mag eventueel op basis van overlay.	Eis

1.2 Beschikbaarheid

Volgnr	Omschrijving	
<i>Info</i>	<i>Onder beschikbaarheid van een mobiel netwerk wordt verstaan dat gebruik gemaakt kan worden van de gecontracteerde dienstverlening.</i>	<i>Info</i>
1.2.1	Onderhoud en storingen	
1.2.1.1	Gepland onderhoud dat mogelijk leidt tot merkbare uitval van actieve Aansluitingen dient 10 Werkdagen van tevoren bekendgemaakt te worden door het rechtstreeks versturen van een bericht/notificatie naar de hiertoe in het DAP vastgelegde contactperso(n)en. In dit bericht wordt in ieder geval vermeld: <ul style="list-style-type: none"> • Het tijdstip waarop het onderhoud van start gaat. • De verwachte tijdsduur van het onderhoud. • Of het om mogelijke uitval van spraak, data, of spraak en data gaat. • De plaats waar het onderhoud gaat plaatsvinden. 	Eis
1.2.1.2	Als er sprake is van een verstoring van de dienstverlening dan dient de Opdrachtnemer dit aan alle Deelnemers bekend te maken door het rechtstreeks versturen van een bericht/notificatie naar de hiertoe in het DAP vastgelegde contactperso(n)en. Het gaat hierbij om verstoringen van alle dienstverlening waar Deelnemers gebruik van (kunnen) maken, zoals een verstoorde werking van één of meer aangeboden mobiele netwerken, een verstoorde werking van het webbased (beheer)portaal en een verstoorde werking van eventueel aangeboden applicaties/apps.	Eis

1.2.2	<i>Outdoor-beschikbaarheid</i>	
1.2.2.1	De beschikbaarheid van de mobiele diensten dient aangeleverd te worden in de vorm van dekkingskaarten in één van de volgende GIS-formaten met gebruikmaking van het WGS84 coördinatenreferentiesysteem: ESRI shapefile, KML of GeoJSON. De dekkingskaarten worden gebruikt om de dekkingsgraad op het geografisch gebied van een Deelnemer te kunnen bepalen.	Eis
1.2.2.2	Op het moment dat de eigenaar(s)/beheerder(s) van de aangeboden mobiele netwerken op basis van nieuw inwerkingtredende (overheids)regelgeving aan verhoogde dekkingseisen dient te voldoen, dan dient de Opdrachtnemer nieuwe dekkingskaarten aan te leveren die aan deze verhoogde dekkingseisen voldoen.	Eis
1.2.2.3	De Opdrachtnemer levert vier aparte dekkingskaarten aan; twee voor spraakdekking en twee voor datadekking (twee verschillende klassen van doorvoersnelheid). In Bijlage 10 Beschikbaarheid en Beschikbaarheidstoets worden deze dekkingskaarten nader gespecificeerd. Een dekkingskaart moet de gegarandeerde outdoor-dekking aangeven. Vanaf 1 januari 2024 komt de verplichting om een 2G/3G spraakdekkingskaart aan te leveren te vervallen.	Eis
1.2.2.4	Opdrachtnemer kan op ieder moment actuele dekkingskaarten aanleveren aan de CBO. Met uitzondering van de 2G/3G spraakdekkingskaart geldt dat actuele, nieuwe dekkingskaarten alleen worden geaccepteerd als de hierin opgenomen dekkingsgraad niet verslechtert ten opzichte van de laatste door de CBO ontvangen dekkingskaarten.	Eis
1.2.2.5	De Opdrachtnemer dient ermee akkoord te gaan dat nieuwe door de CBO ontvangen en geaccepteerde dekkingskaarten binnen uiterlijk drie werkdagen na ontvangst de op dat moment in gebruik zijnde dekkingskaarten vervangen.	Eis
1.2.2.6	Als de door de Opdrachtnemer gegarandeerde beschikbaarheid op een locatie niet aanwezig is dan dient hij zonder kosten voor de Deelnemer binnen 2 weken maatregelen te treffen zodat aan de gegarandeerde beschikbaarheid wordt voldaan. Als voor het herstel van de beschikbaarheid één of meer vergunningen dienen te worden verkregen dan telt de periode van vergunningverlening niet mee in de genoemde herstelperiode van 2 weken, mits de Opdrachtnemer zo snel als redelijkerwijs mogelijk is de benodigde vergunningen heeft aangevraagd.	Eis
1.2.3	<i>Indoor dekkingvoorzieningen</i>	
1.2.3.1	De Opdrachtnemer dient gebruik te maken van, en het beheer over te nemen van bestaande voorzieningen voor indoor dekking bij de Deelnemer, tenzij de eigenaar van de bestaande voorziening dit niet toestaat. De Deelnemer verleent de Opdrachtnemer toestemming om modificaties aan te brengen aan deze installaties om ze geschikt te maken voor gebruik op het eigen mobiele netwerk. Deze toestemming kan alleen op basis van zwaarwegende redenen worden geweigerd, waarna in onderling overleg dient te worden bepaald op welke wijze indoor dekking vervolgens kan worden gerealiseerd.	Eis
1.2.3.2	De Opdrachtnemer dient op verzoek van een Deelnemer een realistische en bruikbare indicatie te geven van de werkzaamheden en kosten die zijn gemoeid bij de realisatie van een indoor dekkingvoorziening op een door de Deelnemer aangegeven locatie. Voor het opstellen van deze indicatie hoeft de Opdrachtnemer niet op de locatie zelf te schouwen, maar kan worden volstaan met een theoretische berekening op basis van desk research, plattegronden, foto's en Google maps (of vergelijkbare applicaties).	Eis
1.2.3.3	Op verzoek van een Deelnemer dient door de Opdrachtnemer voorafgaand aan het uitbrengen van een offerte voor een indoor dekkingsooplossing op locatie een schouwing te worden uitgevoerd. De resultaten van deze schouwing worden opgeleverd in een rapport. Onderdeel van dit rapport is een meetrapport van de bestaande dekking, een ontwerp van de beoogde oplossing en een overzicht van de werkzaamheden. Een schouwing op locatie die niet wordt uitgevoerd in het kader van een minicompentie voor de gunning van een NOK, is een Speciale Dienst die wordt uitgevoerd op offertebasis.	Eis

1.2.3.4	Als een Deelnemer indoor dekkingsoorzieningen vraagt in het kader van een minicompetitie voor de gunning van een NOK, dan dient door de Opdrachtnemer voorafgaand aan het uitbrengen van de offerte in het kader van de minicompetitie op locatie een schouwing te worden uitgevoerd. De resultaten van deze schouwing worden opgeleverd in een rapport. Onderdeel van dit rapport is een meetrapport van de bestaande dekking, een ontwerp van de beoogde oplossing en een overzicht van de werkzaamheden. De Opdrachtnemer kan de kosten voor deze schouwing niet apart in rekening brengen, maar kan de kosten wel verwerken in de uit te brengen offerte.	Eis
1.2.3.5	De Opdrachtnemer moet voorzieningen voor indoor dekking kunnen leveren, installeren en beheren. Als de Opdrachtnemer hiervoor nieuwe componenten inzet dan dient dit netwerk multi-provider indoor dekking te ondersteunen.	Eis
1.2.3.6	De Opdrachtnemer dient op verzoek zijn mobiele dienstverlening indoor beschikbaar te maken door het aansluiten van zendapparatuur op multi-provider indoor dekkingsoorzieningen die niet door de Opdrachtnemer zijn geleverd en niet door de Opdrachtnemer worden beheerd. De Opdrachtnemer beheert in een dergelijk geval uitsluitend de eigen ingebrachte zendapparatuur. De partij die de indoor dekkingsoorziening beheert is het eerste aanspreekpunt voor de Deelnemer of Opdrachtgever als verstoringen optreden.	Eis
1.2.3.7	Het eigendom van door de Opdrachtnemer aangelegde installaties, uitgezonderd de zendapparatuur, komt toe aan de Deelnemer bij beëindiging van het contract.	Eis
1.2.3.8	De Opdrachtnemer dient op verzoek van de Deelnemer andere Mobiele Operators toegang te verlenen tot de door hem geleverde en/of beheerde indoor dekkingsoorziening, dit met als doel het realiseren van multi-provider indoor dekking.	Eis
1.2.4	<i>Inhouse zonedekking</i>	
Info	<i>De oplossingen die worden beschreven in de volgende eisen 1.2.4.1 en 1.2.4.2 staan niet het gebruik van WiFi toe, maar dienen inhouse mobiel spraak- en dataverkeer te realiseren op basis van de in eis 1.1.7 genoemde technologieën. Het is, losstaand van de eisen 1.2.4.1 en 1.2.4.2, wel mogelijk dat een Deelnemer in overleg met de Opdrachtnemer besluit om te kiezen voor een oplossing waarbij WiFi als mobiele technologie wordt ingezet. De Deelnemer heeft echter te allen tijde het recht om niet te kiezen voor een op WiFi gebaseerde oplossing en wel te kiezen voor één van de in de eisen 1.2.4.1 en 1.2.4.2 beschreven oplossingen.</i>	Info
1.2.4.1	De Opdrachtnemer dient een oplossing aan te bieden waarmee dekking gerealiseerd kan worden in huizen en kleine (kantoor)ruimtes, in gebieden waar wel voldoende outdoor dekking aanwezig is. Het bereik van de inhouse zonedekkingsooplossing dient te reiken tot minimaal 20 meter vanaf de locatie waar de oplossing is geïnstalleerd, waarbij geen rekening hoeft te worden gehouden met ondoordringbare obstakels. De oplossing is geschikt voor het gelijktijdig afhandelen van het mobiele verkeer van minimaal vier SIM-kaarten. De inhouse zonedekkingsooplossing die is beschreven in deze eis levert zowel spraakdekking als een datasnelheid die gelijk is aan de datasnelheid die aanwezig is direct buiten de locatie waar de inhouse zonedekking wordt ingezet.	Eis
1.2.4.2	De Opdrachtnemer dient een oplossing aan te bieden waarmee dekking gerealiseerd kan worden in huizen en kleine (kantoor)ruimtes, ongeacht of er voldoende outdoor dekking aanwezig is. De Deelnemer draagt zorg voor de aanwezigheid van een bruikbare internetverbinding ter ondersteuning van de geboden oplossing. Het bereik van de inhouse zonedekkingsooplossing dient te reiken tot minimaal 20 meter vanaf de locatie waar de oplossing is geïnstalleerd, waarbij geen rekening hoeft te worden gehouden met ondoordringbare obstakels. De oplossing is geschikt voor het gelijktijdig afhandelen van het mobiele verkeer van minimaal vier SIM-kaarten. De inhouse zonedekkingsooplossing die is beschreven in deze eis levert zowel spraakdekking als een datasnelheid die minimaal gelijk is aan de datasnelheid die in Bijlage 10 is geclassificeerd als "Data met een reguliere bandbreedte".	Eis

1.3 Internationaal gebruik Aansluitingen

Volgnr	Omschrijving	
1.3.1	In het kader van het beheren van Aansluitingen dient voor internationaal verkeer onderscheid te kunnen worden gemaakt in de volgende zones: - EU-landen (eventueel aangevuld met landen met gelijke tarifiering). - Niet-EU landen.	Eis
1.3.2	Een Deelnemer dient voor iedere individueel in gebruik zijnde Aansluiting in te kunnen stellen: - of mobiel dataverkeer gebruikt mag worden binnen de EU-landen; - of mobiel dataverkeer gebruikt mag worden buiten de EU-landen.	Eis
1.3.3	Een Deelnemer dient in te kunnen stellen wat de default instellingen zijn voor de in eis 1.3.2 beschreven opties. Iedere uitgegeven Aansluiting dient initieel conform deze default te zijn ingesteld.	Eis
1.3.4	Een Deelnemer dient voor iedere individueel in gebruik zijnde Aansluiting in te kunnen stellen: - of mobiel gebeld mag worden binnen de EU-landen; - of mobiel gebeld mag worden buiten de EU-landen.	Wens
1.3.5	Een Deelnemer dient in te kunnen stellen wat de default instellingen zijn voor de in eis 1.3.4 beschreven opties. Iedere uitgegeven Aansluiting dient initieel conform deze default te zijn ingesteld.	Wens
1.3.6	Een Deelnemer dient voor iedere individueel in gebruik zijnde Aansluiting in te kunnen stellen: - of vanuit Nederland mobiel gebeld mag worden naar aansluitingen van andere EU-landen (bijvoorbeeld bellen naar een Spaans (0034) telefoonnummer); - of vanuit Nederland mobiel gebeld mag worden naar aansluitingen van landen buiten de EU (bijvoorbeeld bellen naar een Canadees (001) telefoonnummer).	Wens
1.3.7	Een Deelnemer dient in te kunnen stellen wat de default instellingen zijn voor de in eis 1.3.6 beschreven opties. Iedere uitgegeven Aansluiting dient initieel conform deze default te zijn ingesteld.	Wens

1.4 Beveiliging

Volgnr	Omschrijving	
1.4.1	<i>Informatiebeveiliging algemeen</i>	
1.4.1.1	De Opdrachtnemer dient te zijn gecertificeerd volgens de NEN-ISO/IEC 27001 norm voor informatiebeveiliging, of de Opdrachtnemer dient een gelijkwaardig, op de NEN-ISO/IEC 27001 norm gebaseerd managementsysteem voor informatieveiligheid te hebben geïmplementeerd.	Eis
1.4.1.2	De Opdrachtnemer dient een actueel beveiligingsbeleid te hanteren dat is gebaseerd op de Code voor Informatiebeveiliging, NEN-ISO/IEC 27002.	Eis

1.4.1.3	<p>Opdrachtnemer staat ervoor in dat gemeenten met de door Opdrachtnemer geleverde dienstverlening kunnen voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO, op het moment van publicatie van dit document te vinden op https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/product/baseline-informatiebeveiliging-overheid-bio/), of de eventuele toekomstige opvolgers van de BIO. Uitgangspunt hierbij is dat de scope en reikwijdte van deze eventuele opvolgers van de BIO niet wezenlijk wijzigen en net als de BIO een afgeleide zullen zijn van NEN-ISO/IEC 27001 en 27002 standaarden.</p> <p>Indien de dienstverlening (gedeeltelijk) door de Opdrachtnemer beheerd wordt (bijv. bij hosting), of het dienstverlening betreft die door de Opdrachtnemer verricht wordt, staat de Opdrachtnemer er (voor dat deel) voor in dat de dienstverlening voldoet aan de in de vorige alinea bedoelde norm voor informatiebeveiliging.</p> <p>De Opdrachtnemer legt ten minste een algemene beschrijving van de in de vorige alinea bedoelde getroffen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen schriftelijk vast en geeft deze ter inzage aan de Opdrachtgever.</p>	Eis
1.4.1.4	<p>Als een specifieke beveiligingsmaatregel van de Opdrachtnemer voldoet aan de BIO (of de eventuele opvolger van de BIO) maar niet overeenkomt met een door de Deelnemer voorgeschreven oplossing, dan dient de Opdrachtnemer deze maatregel op verzoek van de Deelnemer aan te passen tenzij de Opdrachtnemer relevante, zwaarwegende argumenten heeft om de aanpassing niet door te voeren. Een dergelijke aanpassing op basis van een verzoek van een Deelnemer geldt als een Speciale Dienst waarvoor de Opdrachtnemer, na het doorlopen van een offertetraject, kosten in rekening kan brengen.</p>	Eis
1.4.1.5	<p>De Opdrachtnemer garandeert dat alle gegevens die gebruikt worden ten behoeve van GT Mobiel zijn ondergebracht in marktconform beveiligde datacenters binnen de Europees Economische Ruimte (EER), althans in een land dat door een besluit van de Europese Commissie als veilig is aangemerkt, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.</p> <p>Indien een datacenter wordt beheerd door een derde (sub-verwerker), dient de Opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i) ervoor zorg te dragen dat deze sub-verwerker afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen opdat de verwerking van gegevens aan de vereisten van de toepasselijke wet- en regelgeving voldoet. - ii) de volledige aansprakelijkheid te aanvaarden voor het handelen van de ingeschakelde sub-verwerker; - iii) met deze sub-bewerker voorafgaand aan de uitbesteding een schriftelijke overeenkomst sluit, op grond waarvan: <ul style="list-style-type: none"> o (1) alle verplichtingen die op grond van de Raamovereenkomst met betrekking tot de verwerking en beveiliging van gegevens op de Opdrachtnemer rusten mede komen te rusten op deze sub-bewerker; o (2) de betreffende sub-bewerker zich eveneens richt naar de instructies van Opdrachtgever. 	Eis
1.4.2	Informatiebeveiliging Aansluitingen	
1.4.2.1	Nieuw geleverde Aansluitingen dienen te zijn voorzien van toegangsbeveiliging in de vorm van een pincode.	Eis
1.4.2.2	Op verzoek van de Deelnemer dient de Opdrachtnemer Aansluitingen te leveren die niet zijn afgeschermd met een pincode.	Eis

1.4.2.3	Alleen daartoe door de Deelnemer geautoriseerde personen kunnen Aansluitingen als verloren of gestolen opgeven. De Deelnemer kan indien gewenst deze autorisatie toekennen aan alle personen die gebruik maken van een Aansluiting.	Eis
1.4.2.4	Een als verloren of gestolen opgegeven Aansluiting dient binnen 15 minuten na melding aan de Opdrachtnemer te zijn geblokkeerd.	Eis
1.4.2.5	Aansluitingen die uit beveiligingsoogpunt dienen te worden vervangen, worden kosteloos door de Opdrachtnemer vervangen.	Eis
1.4.2.6	De telefoonnummers die in gebruik zijn bij de Deelnemers worden niet openbaar gemaakt, worden niet opgenomen in telefoonboeken en worden niet beschikbaar gesteld aan derden, tenzij de Deelnemer hier zelf om heeft verzocht of hier zelf toestemming voor heeft gegeven. De Opdrachtnemer kan geen kosten in rekening brengen voor het op verzoek van de Deelnemer plaatsen van telefoonnummers in een telefoonboek.	Eis
1.4.2.7	Het moet mogelijk zijn telefoonnummers geheim te maken. Deze telefoonnummers zijn slechts gedeeltelijk zichtbaar in de rapportage c.q. de factuur van derden.	Eis
1.4.2.8	De gebruiker van een Aansluiting en degene die namens de Deelnemer de Aansluitingen beheert dienen een melding te krijgen bij excessief gebruik van de afgenomen diensten (bijvoorbeeld het excessief bellen naar 090x-nummers of excessief dataverbruik in het buitenland). Tijdens de periode van inregelen van de dienstverlening spreken de CBO en de Opdrachtnemer af wanneer sprake is van excessief gebruik.	Eis
1.4.2.9	Mobiele communicatie tussen apparaten en basisstations is altijd versleuteld conform vigerende 3GPP eisen.	Eis
1.4.2.10	De communicatie tussen basisstations en andere componenten in de door de Opdrachtnemer aangeboden netwerken dient altijd versleuteld te zijn.	Eis

1.5 Portering

Volgnr	Omschrijving	
1.5.1	De Opdrachtnemer moet nummers kunnen porteren conform de ACM-regelgeving.	Eis
1.5.2	De Opdrachtnemer dient op verzoek van een Deelnemer een nummer te porteren naar een privé (niet zakelijk) abonnement.	Eis
1.5.3	De Opdrachtnemer dient op verzoek van een Deelnemer een nummer te porteren van een privé (niet zakelijk) abonnement naar een GT Mobiele Communicatie 3 Aansluiting.	Eis
1.5.4	De Opdrachtnemer ondersteunt de portering van telefoonnummers, die zijn uitgegeven onder de GT Raamovereenkomst, naar iedere willekeurige andere telecommunicatie dienstverlener. Deze portering kan plaatsvinden naar een ander rechtspersoon of natuurlijk persoon dan de rechtspersoon waar de Deelnemer toe behoort.	Eis
1.5.5	De Opdrachtnemer dient na een verzoek tot portering van een telefoonnummer alles te doen wat noodzakelijk is om de portering vanaf het vroegste moment waarop dat contractueel mogelijk is plaats te laten vinden.	Eis

1.5.6	Portering van nummers dient volledig afgehandeld te kunnen worden via het webbased portaal. Hierbij is het toegestaan om papieren documenten te laten uploaden, mits deze papieren documenten relevant en noodzakelijk zijn voor de afhandeling van de portering.	Eis
1.5.7	De beheerder van een Nadere Overeenkomst dient de aanvraag en afhandeling van de portering van één of meer nummers over te kunnen dragen aan een andere Deelnemer.	Eis

2 Mobiele spraak en SMS

2.1 Algemeen

Volgnr	Omschrijving	
2.1.1	De duur van gesprekken binnen de EU dient te worden uitgedrukt in seconden.	Eis
2.1.2	De duur van gesprekken buiten de EU dient te worden uitgedrukt in seconden, tenzij dit niet wordt ondersteund door de eigenaar/beheerder van het buitenlandse mobiele netwerk waarover de gesprekken plaatsvinden. In dat geval dient de duur van gesprekken te worden uitgedrukt in de kleinst mogelijke beschikbare tijdseenheid.	Eis
2.1.3	Gesprekken binnen de EU dienen te worden afgerekend op basis van de gebruikte tijd in seconden. Als dit niet strookt met bestaande EU regelgeving dan dient te worden afgerekend conform deze bestaande EU regelgeving.	Eis
2.1.4	Gesprekken buiten de EU dienen te worden afgerekend op basis van de gebruikte tijd in seconden, tenzij dit niet mogelijk is op basis van de afspraken die op dit gebied zijn gemaakt met de eigenaar/beheerder van het buitenlandse mobiele netwerk waarover de gesprekken plaatsvinden. Als dit laatste het geval is, dan dient afrekening plaats te vinden op basis van de kleinst mogelijk tijdseenheid die wel mogelijk is binnen de afspraken die op dit gebied zijn gemaakt met de eigenaar/beheerder van het buitenlandse mobiele netwerk waarover de gesprekken plaatsvinden.	Eis

2.2 Functionaliteit

Volgnr	Omschrijving	
2.2.1	Een gesprek moet doorgeschakeld kunnen worden naar ieder bestemmingsnummer waarvoor de gebruiker van de Aansluiting is geautoriseerd.	Eis
2.2.2	Het moet mogelijk zijn om een wisselgesprek te voeren. Dit houdt in dat als op een Aansluiting een gesprek actief is, een tweede binnenkomend gesprek kan worden signaleerd en kan worden opgebouwd onder tijdelijke onderbreking van het eerste actieve gesprek.	Eis
2.2.3	Het moet mogelijk zijn een conferentiegesprek bestaande uit minimaal drie mobiele en/of vaste aansluitingen op te zetten en te voeren.	Eis
2.2.4	Een inkomend gesprek dient onconditioneel doorgeschakeld te kunnen worden.	Eis
2.2.5	Een inkomend gesprek moet doorgeschakeld kunnen worden naar een andere bestemming (call forwarding) op basis van de volgende condities: <ul style="list-style-type: none">- Als niet wordt opgenomen binnen een bepaalde termijn.- Als de ontvanger de oproep weigert/wegdrukt.- Als de ontvanger niet bereikbaar is.- Als de ontvanger in gesprek is.	Eis

2.2.6	Een inkomend gesprek moet door kunnen schakelen naar een voicemail-box onder de volgende condities: - Als niet wordt opgenomen binnen een bepaalde termijn. - Als de ontvanger de oproep weigert/wegdrukt. - Als de ontvanger niet bereikbaar is. - Als de ontvanger in gesprek is.	Eis
2.2.7	Het doorschakelen van inkomende gesprekken dient zowel door de eindgebruiker van de Aansluiting als door de functioneel beheerders van de betreffende Deelnemer te kunnen worden ingesteld.	Eis
2.2.8	Het moet mogelijk zijn om een bestaand gesprek door te verbinden naar een andere bestemming passend binnen de autorisaties van de gebruiker van de Aansluiting, mits de technologie waarover het gesprek plaatsvindt dit toestaat.	Eis

2.3 Nummeridentificatie

Volgnr	Omschrijving	
2.3.1	Nummeridentificatie bij uitgaande gesprekken moet door de gebruiker aangezet en uitgezet kunnen worden.	Eis
2.3.2	Bij inkomende oproepen moet het nummer van de oproeper getoond worden indien dit nummer door de oproeper wordt meegezonden (CLIP).	Eis

2.4 Voicemail

Volgnr	Omschrijving	
2.4.1	Aan elke Aansluiting dient een voicemail-box toegekend te kunnen worden.	Eis
2.4.2	Bij nieuwe, geactiveerde Aansluitingen dient de voicemail functionaliteit naar de voorkeur van de Deelnemer standaard geactiveerd of gedeactiveerd te zijn.	Eis
2.4.3	De voicemail faciliteit dient door de gebruiker te kunnen worden geactiveerd of gedeactiveerd.	Eis
2.4.4	De voicemail faciliteit moet ook werken als de opgeroepene gebruik maakt van roaming.	Eis
2.4.5	Een voicemail-box dient minimaal 25 spraakberichten te kunnen bewaren. In totaal dient 50 minuten aan spraakberichten te kunnen worden bewaard.	Eis
2.4.6	Een voicemail-box dient te kunnen worden voorzien van een door de gebruiker ingesproken standaard welkomstboodschap.	Eis
2.4.7	Het dient mogelijk te zijn om naast de standaard welkomstboodschap 1 of meer alternatieve welkomstboodschappen in te spreken en op te slaan.	Eis
2.4.8	Er moet een notificatie in de vorm van een SMS-bericht naar de betreffende Aansluiting worden gestuurd als er een voicemail-bericht is ingesproken. Deze notificatie moet binnen 30 minuten door de eindgebruiker van de Aansluiting zijn ontvangen, mits de Aansluiting is aangesloten op een mobiel netwerk.	Eis

2.4.9	De datum en het tijdstip van inspreken van een voicemail-bericht dient in de notificatie te zijn opgenomen, of dient te worden vermeld voorafgaand aan het afluisteren van een voicemail-bericht.	Eis
2.4.10	Voicemail-berichten moeten beluisterd kunnen worden via de Aansluiting waar de voicemail-box bij hoort, als de Aansluiting rechtstreeks is aangemeld op een door de Opdrachtnemer aangeboden mobiel netwerk. Het gebruik van een pincode is optioneel.	Eis
2.4.11	Voicemail-berichten moeten beluisterd kunnen worden als geen sprake is van een directe aansluiting op een door de Opdrachtnemer aangeboden mobiel netwerk. Dergelijke aansluitingen kunnen zowel vaste als mobiele aansluitingen zijn en zowel nationaal als internationaal.	Eis
2.4.12	Als een voicemail-box indirect (dus niet via een directe aansluiting op een door de Opdrachtnemer aangeboden mobiel netwerk) wordt benaderd dan dient de toegang verplicht te zijn beveiligd met behulp van een pincode. De initieel geleverde beveiliging voor indirecte toegang mag geen standaard of voor de hand liggende pincode bevatten (zoals '0000' of '1234').	Eis
2.4.13	Een bericht moet na beluisteren nog minimaal 48 uur bewaard blijven.	Eis
2.4.14	Een onbeluisterd bericht moet minimaal 14 dagen bewaard blijven.	Eis
2.4.15	Voicemail-berichten moeten automatisch naar een vrij te definiëren e-mailadres kunnen worden doorgestuurd in een gangbaar formaat, zoals bijvoorbeeld WAV of MPEG.	Eis

2.5 SMS

Volgnr	Omschrijving	
2.5.1	De Opdrachtnemer moet de mogelijkheid bieden om SMS-berichten te ontvangen en te verzenden naar ieder telefoonnummer waar een SMS-bericht naar kan worden verzonden.	Eis
2.5.2	SMS-berichten moeten verzonden en ontvangen kunnen worden als gebruik wordt gemaakt van roaming.	Eis
2.5.3	Als bij een verzonden SMS-bericht de ontvanger bij de eerste poging(en) niet bereikbaar is, moet gedurende de eerste 24 uur minimaal 2 keer per uur worden gepoogd het SMS-bericht af te leveren.	Eis
2.5.4	Inkomende SMS-berichten moeten gedurende minimaal een week herhaaldelijk worden aangeboden aan een inactieve gebruiker.	Eis

2.6 Vast-mobiel koppeling

Volgnr	Omschrijving	
2.6.1	De Opdrachtnemer moet een directe koppeling kunnen realiseren tussen het door hem aangeboden mobiele netwerk en de bedrijfstelefonie-omgeving van de Deelnemer (een Vast-Mobiel koppeling).	Eis
2.6.2	Een Vast-Mobiel koppeling dient gerealiseerd te kunnen worden op basis van een SIP verbinding die voldoet aan industriestandaarden zoals de SIP connect Technical Recommendation V2.0 of hoger.	Eis
2.6.3	Een Vast-Mobiel koppeling dient gerealiseerd te kunnen worden op basis van een ISDN30 verbinding. Het is hierbij ook toegestaan een ander type verbinding met een ISDN30 koppelvlak aan te bieden.	Eis

3 Mobiele data

3.1 Algemene eisen mobiele data

Volgnr	Omschrijving	
3.1.1	Als er tijdens mobiel datagebruik een overgang plaatsvindt tussen mobiele netwerken die door de Opdrachtnemer zijn aangeboden (bijvoorbeeld van een breedbandig naar een smalbandig netwerk of andersom), dan moet dit transparant (onmerkbaar) verlopen. De gebruiker mag hoogstens een performance-degradatie constateren (throughput, delay) bij overgang naar het andere netwerk. Het IP-adres moet behouden blijven.	Eis
3.1.2	Mobiel dataverkeer dient altijd afgehandeld te worden op de maximaal haalbare snelheid. Als apparatuur via de gebruikte Aansluiting aangesloten is op een smalbandiger netwerk en er is (komt) een breedbandiger netwerk beschikbaar, dan dient deze apparatuur over te kunnen schakelen naar dit breedbandigere netwerk met de bij dat breedbandigere netwerk passende maximale haalbare snelheid.	Eis
3.1.3	Alle Aansluitingen die zijn geautoriseerd voor mobiel dataverkeer bieden standaard toegang tot het internet.	Eis
3.1.4	Mobiel dataverkeer mag niet in snelheid beperkt worden en de hoogst mogelijke snelheid voor zowel down- als upload verkeer, zoals die door het aangekoppelde netwerk wordt ondersteund, dient voor aangesloten Aansluitingen beschikbaar te zijn. Een beperking van de snelheid is wel toegestaan als de Deelnemer gekozen heeft voor een snelheidsbeperking bij het bereiken van de ingestelde limiet van het mobiel datagebruik voor een Aansluiting (zie eis 3.1.10).	Eis
3.1.5	De aangeboden mobiele netwerken dienen al het dataverkeer transparant, ongefilterd en ongelimiteerd te transporteren (denk hierbij aan VoIP en IPsec verkeer).	Eis
3.1.6	Instellingen voor het gebruik van mobiel dataverkeer (waaronder de internet APN) dienen automatisch en zonder interventie van de eindgebruiker op de gebruikte mobiele apparatuur te worden aangebracht, mits de betreffende mobiele apparatuur dit toelaat.	Eis
3.1.7	Bij de-installatie van voor de mobiele datadienst benodigde software moeten ALLE veranderingen die bij de installatie hebben plaatsgevonden teniet worden gedaan. Er mag dus geen data (programma's, drivers, files etc.) achterblijven in de registry en/of op opslagmedia.	Eis
3.1.8	De Opdrachtnemer dient minimaal vijf verschillende mobiele datalimieten te ondersteunen. De hoogte van de ondersteunde limieten zijn instelbaar en aanpasbaar door de CBO. De limieten kunnen vervolgens door de Deelnemers aan een Aansluiting worden toegewezen.	Eis
3.1.9	De gebruiker van een Aansluiting en, indien gewenst, degene die namens de Deelnemer de Aansluitingen beheert, dienen via een e-mail of SMS-bericht een waarschuwing te krijgen als de limiet van het mobiele datagebruik dreigt te worden overschreden.	Eis

3.1.10	<p>De Deelnemer heeft, als de limiet van het mobiele datagebruik van een Aansluiting is overschreden, de volgende, door de Deelnemer in te stellen keuzemogelijkheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mobiel dataverbruik op de betreffende Aansluiting blijft onverkort mogelijk. - Mobiel dataverbruik op de betreffende Aansluiting wordt belemmerd. <p>De Opdrachtnemer kan het mobiele dataverbruik belemmeren door het mobiele dataverkeer in zijn geheel te blokkeren, of door de doorvoersnelheid op de Aansluiting terug te brengen tot een snelheid waarmee slechts beperkte functionaliteit wordt ondersteund. Onder beperkte functionaliteit wordt onder meer verstaan het versturen en ontvangen van korte berichten of eenvoudige e-mails.</p>	Wens
--------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------

3.2 Private APN

Volgnr	Omschrijving	
3.3.1	<i>Private APN</i>	
3.2.1.1	Aansluitingen kunnen logisch gekoppeld worden aan en deel uitmaken van het bedrijfsnetwerk van een Deelnemer door het toepassen van private APN's (Access Point Names). De Opdrachtnemer moet private APN's kunnen leveren.	Eis
3.2.1.2	Een Deelnemer moet over de mogelijkheid beschikken om het Network-ID deel van de private APN-naam zelf vrij te kiezen. De Opdrachtnemer kan er hierbij van uitgaan dat de APN-naam voldoet aan algemene eisen die voor dergelijke namen gelden en niet conflicteert met al bestaande APN namen.	Eis
3.2.1.3	De Opdrachtnemer moet aan een organisatie(onderdeel) minimaal 10 private APN's kunnen leveren.	Eis
3.2.1.4	Het verkeer binnen verschillende private APN's moet logisch gescheiden worden binnen de door de Opdrachtnemer aangeboden mobiele netwerken en logisch gescheiden afgeleverd worden op het bedrijfsnetwerk van de Deelnemer. Logische scheiding kan gerealiseerd worden met tunneling-, VPN- en/of VLAN-technologie.	Eis
3.2.1.5	Een gedefinieerde private APN is transparant beschikbaar via alle door de Opdrachtnemer aangeboden mobiele datanetwerken.	Eis
3.2.1.6	<p>Binnen een private APN is het mogelijk om IP-adressen toe te kennen aan mobiele terminals uit een IP-adrespool van de Deelnemer. Voor het automatisch toekennen van IP-adressen moet de Deelnemer kunnen kiezen uit de volgende methoden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De Opdrachtnemer deelt de adressen uit, uit een door de Deelnemer beschikbaar gestelde IP-adrespool. - De Deelnemer deelt via RADIUS en/of DHCP IP-adressen uit, uit een afgesproken IP-adrespool. 	Eis
3.2.1.7	Een Aansluiting wordt minimaal op basis van MSISDN geauthentiseerd voor toegang tot het mobiele netwerk en private APN.	Eis
3.2.1.8	Het MSISDN-nummer dient meegestuurd te worden in RADIUS-attributen ten behoeve van logging en/of authenticatie door de Deelnemer.	Eis
3.2.1.9	Voor authenticatie wordt gebruik gemaakt van RADIUS. De RADIUS-communicatie tussen de RADIUS-client in de GGSN- en een RADIUS-server in het Enterprise domein vindt out-of-band (logisch gescheiden) plaats en gescheiden op laag 2 niveau (d.w.z. in een aparte PDP-context).	Eis

3.2.1.10	In geval van internationaal roaming moet de Deelnemer de mogelijkheid hebben om gebruik te kunnen maken van de voor hem geconfigureerde private APN's.	Eis
3.2.1.11	De Opdrachtnemer kan private APN's leveren die IPv6 ondersteunen.	Eis
3.2.2	<i>APN-koppeling</i>	
3.2.2.1	De koppeling tussen de door de Opdrachtnemer aangeboden mobiele netwerken en het bedrijfsnetwerk van de Deelnemer dient gerealiseerd te kunnen worden via een secure internetverbinding. Met secure internet wordt een verbinding bedoeld die door de Deelnemer in samenwerking met de Opdrachtnemer wordt beveiligd door middel van IPsec.	Eis
3.2.2.2	De koppeling tussen de door de Opdrachtnemer aangeboden mobiele netwerken en het bedrijfsnetwerk van de Deelnemer dient gerealiseerd te kunnen worden via een door de Opdrachtnemer te leveren beheerde netwerkkoppeling (bestaande uit zowel verbinding als apparatuur). Dit betreft een dedicated verbinding die niet via internet loopt.	Eis
3.2.2.3	De Opdrachtnemer dient een beheerde netwerkkoppeling te kunnen leveren op iedere locatie van de Deelnemer en op iedere locatie waar een datacentrum is gesitueerd waar de Deelnemer gebruik van maakt.	Eis
3.2.2.4	De beheerde netwerkkoppelingen moeten leverbaar zijn met een niet-overboekte doorvoercapaciteit van 10 Mb/s.	Eis
3.2.2.5	De beheerde netwerkkoppelingen moeten leverbaar zijn met een niet-overboekte doorvoercapaciteit van 100 Mb/s.	Eis
3.2.2.6	De beheerde netwerkkoppelingen moeten leverbaar zijn met een niet-overboekte doorvoercapaciteit van 1 Gb/s.	Eis
3.2.2.7	De beheerde netwerkkoppeling dient geleverd te worden met een Ethernet koppelvlak.	Eis
3.2.2.8	De beschikbare bandbreedte op de beheerde netwerkkoppeling met het bedrijfsnetwerk, al dan niet redundant, moet op een gelijkmatige manier verdeeld kunnen worden over meerdere private APN's. Verkeer van het ene private APN mag het verkeer van een ander private APN niet wegdrücken.	Eis

4 Overige Diensten

4.1 Preferente netwerktoegang

Volgnr	Omschrijving	
Info	<p>De Opdrachtnemer hoeft de diensten die in deze paragraaf (preferente netwerktoegang) zijn beschreven uitsluitend binnen Nederland te leveren. In deze paragraaf wordt een aantal minimale hoeveelheden Aansluitingen genoemd die de Opdrachtnemer geschikt dient te kunnen maken voor preferente netwerktoegang. De Opdrachtnemer is verplicht op verzoek van een Deelnemer bestellingen tot en met deze minimale aantallen te accepteren en te leveren. Deelnemers mogen kleinere aantallen dan de genoemde minimale aantallen bestellen. De Opdrachtnemer mag grotere aantallen dan deze minimale aantallen leveren, maar is hiertoe niet verplicht.</p> <p>Let op: Preferente netwerktoegang voor spraakverkeer dient direct na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst voor de Deelnemers beschikbaar te zijn. Preferente netwerktoegang voor dataverkeer dient vanaf 1 januari 2023 beschikbaar te zijn, maar het is Opdrachtnemers toegestaan deze Dienst al voor deze datum aan Deelnemers beschikbaar te stellen.</p>	Info
4.1.1	Preferente netwerktoegang spraakverkeer	
4.1.1.1	Als door netwerkcongestie mobiel spraakverkeer voor een reguliere Aansluiting niet mogelijk is dan dient voor bepaalde, daartoe door de Deelnemer aangewezen Aansluitingen alsnog mobiel spraakverkeer mogelijk gemaakt te worden.	Eis
4.1.1.2	Iedere deelnemende veiligheidsregio dient minimaal 100 Aansluitingen geschikt te kunnen (laten) maken voor preferente netwerktoegang voor spraakverkeer.	Eis
4.1.1.3	Deelnemers die geen veiligheidsregio zijn dienen minimaal 25 Aansluitingen geschikt kunnen (laten) maken voor preferente netwerktoegang voor spraakverkeer.	Eis
4.1.1.4	Deelnemers die geen veiligheidsregio zijn en meer dan 850 Aansluitingen afnemen, dienen een grotere hoeveelheid Aansluitingen geschikt te kunnen (laten) maken voor preferente netwerktoegang voor spraakverkeer. Deze grotere hoeveelheid dient minimaal 3% van het aantal af te nemen Aansluitingen te zijn.	Eis
4.1.2	Preferente netwerktoegang dataverkeer	
4.1.2.1	Als door netwerkcongestie mobiel dataverkeer voor een reguliere Aansluiting niet mogelijk is dan dient voor bepaalde, daartoe door de Deelnemer aangewezen Aansluitingen alsnog mobiel dataverkeer mogelijk gemaakt te worden.	Eis
4.1.2.2	Een Aansluiting met preferente netwerktoegang voor dataverkeer dient in geval van netwerkcongestie zowel een dataverbinding met een doorvoersnelheid van minimaal 2 Mbit/s (zowel uplink als downlink) te leveren.	Eis
4.1.2.3	Iedere deelnemende veiligheidsregio dient minimaal 100 Aansluitingen geschikt te kunnen (laten) maken voor preferente netwerktoegang voor dataverkeer.	Eis
4.1.2.4	Deelnemers die geen veiligheidsregio zijn dienen minimaal 25 Aansluitingen geschikt kunnen (laten) maken voor preferente netwerktoegang voor dataverkeer.	Eis
4.1.2.5	Deelnemers die geen veiligheidsregio zijn en meer dan 850 Aansluitingen afnemen, dienen een grotere hoeveelheid Aansluitingen geschikt te kunnen (laten) maken voor preferente netwerktoegang voor dataverkeer. Deze grotere hoeveelheid dient minimaal 3% van het aantal af te nemen Aansluitingen te zijn.	Eis

4.1.3	<i>Smalbandige preferente netwerktoegang</i>	
Info	<i>Smalbandige preferente netwerktoegang is uitsluitend bedoeld voor aansluiting van vaste objecten (zoals sluisen, parkeermeters, verkeersregelininstallaties, etc.) op de door de Opdrachtnemer aangeboden mobiele netwerken. Deelnemers kunnen smalbandige preferente netwerktoegang uitsluitend inzetten in het eigen Verzorgingsgebied.</i>	Info
4.1.3.1	De Opdrachtnemer dient Aansluitingen te kunnen leveren die, indien nodig, prioriteit krijgen ten aanzien van de afhandeling van mobiel dataverkeer boven andere mobiele gebruikers/apparaten die zijn aangesloten op de door de Opdrachtnemer aangeboden mobiele netwerken. Deze geprioriteerde Aansluitingen hebben of krijgen altijd de beschikbaarheid over mobiel dataverkeer met een minimale doorvoersnelheid van 10 Kbit/s (zowel uplink als downlink) op het basisstation waarop zij zijn aangesloten of willen aansluiten.	Eis
4.1.3.2	Een Deelnemer dient op iedere sector van een basisstation minimaal 200 Aansluitingen geschikt te kunnen (laten) maken voor smalbandige preferente netwerktoegang.	Eis

4.2 Verhoogde beschikbaarheid koppelingen (Vast-mobiel en APN)

Volgnr	Omschrijving	
4.2.1	Vast-Mobiel en APN-koppelingen dienen single site, dual routed, single homed geleverd te kunnen worden. Hieronder wordt verstaan dat twee geografisch gescheiden verbindingen worden gerealiseerd tussen één locatie van de Deelnemer en één knooppunt (POP) in de infrastructuur van de Opdrachtnemer.	Eis
4.2.2	Vast-Mobiel en APN-koppelingen dienen dual site, dual routed, single homed geleverd te kunnen worden. Hieronder wordt verstaan dat twee geografische gescheiden verbindingen worden gerealiseerd tussen twee locaties van de Deelnemer en één knooppunt (POP) in de infrastructuur van de Opdrachtnemer	Eis
4.2.3	Vast-Mobiel en APN-koppelingen dienen single site, dual routed, dual homed geleverd te kunnen worden. Hieronder wordt verstaan dat twee geografische gescheiden verbindingen worden gerealiseerd tussen één locatie van de Deelnemer en twee knooppunten (POP's) in de infrastructuur van de Opdrachtnemer	Eis
4.2.4	Vast-Mobiel en APN-koppelingen dienen dual site, dual routed, dual homed geleverd te kunnen worden. Hieronder wordt verstaan dat twee geografische gescheiden verbindingen worden gerealiseerd tussen twee locaties van de Deelnemer en twee knooppunten (POP's) in de infrastructuur van de Opdrachtnemer	Eis
4.2.5	Geografisch gescheiden verbindingen dienen met een minimale afstand van 50 meter tussen de tracés te worden aangelegd.	Eis
4.2.6	Als de geografisch gescheiden verbindingen worden ontsloten op één locatie van de Deelnemer (single site), dan dienen de aansluitingen aan verschillende zijden van het pand te worden gerealiseerd. Hiervan kan na goedkeuring van de Deelnemer worden afgeweken.	Eis

4.2.7	<p>Opdrachtnemer dient gebruik te maken, indien aanwezig, van infrastructuur die Opdrachtnemer t.b.v. andere contracten al heeft aangelegd bij de Deelnemer. Als die infrastructuur al met voldoende capaciteit aanwezig is dan kan de Opdrachtnemer geen extra kosten in rekening brengen voor aanleg van infrastructuur.</p> <p>Als er geen eigen infrastructuur van de Opdrachtnemer aanwezig is dan dient de Opdrachtnemer zoveel mogelijk gebruik te maken van wel aanwezige infrastructuur van derden. De Opdrachtnemer dient het te onderhouden als hij geen gebruik kan maken van aanwezige infrastructuur van derden. Deze onderhouding kan worden getoetst door het CBO.</p>	Eis
-------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

4.3 Mobiele bedrijfstelefoniedienst

Volgnr	Omschrijving	
<i>Info</i>	<i>Met behulp van de mobiele bedrijfstelefoniedienst krijgen Deelnemers extra functionaliteit op de voor deze dienst aangemelde Aansluitingen.</i>	<i>Info</i>
4.3.1	Het moet mogelijk zijn om bereikbaarheidsprofielen te definiëren en toe te passen, waarbij een inkomende oproep achtereenvolgens naar diverse bestemmingen kan worden gerouteerd. De volgende varianten van bereikbaarheidsprofielen moeten mogelijk zijn, waarbij één van de bestemmingen tussen haakjes optioneel toegevoegd moet kunnen worden: <ul style="list-style-type: none"> - Vast, mobiel, (voicemail mobiel) - Mobiel, vast, (voicemail mobiel) 	Eis
4.3.2	Een call forwarding unconditional moet prevaleren boven een eventueel ingesteld bereikbaarheidsprofiel.	Eis
4.3.3	Het dient mogelijk te zijn een intern nummerplan met verkorte nummers tot maximaal zes cijfers te definiëren en te gebruiken. Alle actieve Aansluitingen die een Deelnemer in gebruik heeft dienen in dit interne nummerplan ondergebracht te kunnen worden	Eis
4.3.4	Het dient mogelijk te zijn Aansluitingen onder te brengen in zelf te definiëren groepen (verder 'huntgroepen' genaamd).	Eis
4.3.5	Het dient mogelijk te zijn om tot 25 Aansluitingen in een huntgroep te kunnen brengen (meer mag ook).	Eis
4.3.6	Een huntgroep is bereikbaar via een eigen, algemeen nummer waarop inkomende oproepen binnenkomen.	Eis
4.3.7	Als een Aansluiting ondergebracht is in een huntgroep dan dient bij uitgaand spraakverkeer ingesteld te kunnen worden of het eigen nummer dan wel het algemene nummer van de huntgroep als uitgaand nummer (CLI) wordt meegestuurd.	Eis
4.3.8	Een gebruikers van een in een huntgroep opgenomen Aansluiting dient deze Aansluiting zelf binnen de huntgroep aan en af te kunnen melden.	Eis
4.3.9	De Deelnemer dient zelf in te kunnen stellen op welke wijze inkomende oproepen worden verdeeld over de Aansluitingen in de huntgroep. De volgende keuzemogelijkheden zijn hierbij in ieder geval beschikbaar: <ul style="list-style-type: none"> - alle toestellen van de in de huntgroep opgenomen Aansluitingen gaan gelijktijdig over, of - de toestellen van de in de huntgroep opgenomen Aansluitingen gaan in een willekeurige volgorde één voor één over, of - de toestellen van de in de huntgroep opgenomen Aansluitingen gaan in een vaste volgorde één voor één over. 	Eis

4.3.10	Als een in de huntgroep inkomende oproep na distributie over de in de huntgroep gedefinieerde Aansluitingen niet wordt beantwoord, dan dient de oproep doorgeschakeld te kunnen worden naar een bij de huntgroep horende, algemene voicemail box.	Eis
--------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

4.4 Speciale Diensten

Volgnr	Omschrijving	
4.4.1	Een Deelnemer dient Speciale Diensten te kunnen aanvragen. Dit zijn diensten die niet in de Raamovereenkomst zijn gespecificeerd, maar die wel vallen binnen de scope van de aanbesteding. Speciale Diensten komen tot stand op offertebasis.	Eis
4.4.2	De Opdrachtnemer is verplicht een Speciale Dienst te leveren als hij deze dienst al levert aan andere klanten in de Nederlandse markt.	Eis
4.4.3	Naast de in de vorige eis genoemde verplichting geldt dat de volgende diensten in ieder geval worden gezien als Speciale Diensten waarvoor de Opdrachtnemer verplicht is om op verzoek van een Deelnemer offerte uit te brengen: <ul style="list-style-type: none"> - Leveren, installeren en beheren van indoor dekkingsinstallaties. - Het leveren/aanleggen, installeren van infrastructuur voor een beheerde netwerkkoppelingen voor een APN als er geen of onvoldoende infrastructuur van de Opdrachtnemer op de locatie van de Deelnemer beschikbaar is. - Het leveren/aanleggen, installeren en beheren van infrastructuur om te komen tot een verhoogde beschikbaarheid van Vast-mobiel koppelingen en APN-koppelingen. - Het koppelen op een door een andere Opdrachtnemer beheerde indoor dekkingsinstallatie met als doel het realiseren van multi-provider indoor dekking. - Het leveren van specifieke maatwerkrapportage. - Het leveren van een koppeling op een systeem voor elektronisch bestellen en facturen voor zover dit systeem niet voldoet aan de specificaties die zijn opgenomen in paragraaf 5.9.2.3. - Het activeren, configureren en/of omwisselen van Aansluitingen, op door de Deelnemer aan te wijzen locaties. 	Eis
4.4.4	Indien een Deelnemer behoefte heeft aan een Speciale Dienst, dient de Opdrachtnemer hiervoor per aanvraag een offerte met een plan van aanpak uit te brengen.	Eis
4.4.5	Offertes voor Speciale Diensten bestaan, indien mogelijk en van toepassing, zoveel mogelijk uit Diensten die al in de Raamovereenkomst zijn opgenomen, en worden aangevuld met werkzaamheden of diensten die niet in de Raamovereenkomst zijn opgenomen.	Eis
4.4.6	Offertes voor Speciale Diensten dienen ter goedkeuring te worden voorgelegd aan de CBO, tenzij de CBO schriftelijk heeft aangegeven dit niet noodzakelijk te achten.	Eis
4.4.7	Het staat de Deelnemer die een offerte voor een Speciale Dienst heeft aangevraagd vrij de offerte te accepteren dan wel af te wijzen.	Eis
4.4.8	De Deelnemer is gerechtigd Speciale Diensten exclusief uit te vragen bij de Opdrachtnemer waarmee een Nadere Overeenkomst is gesloten.	Eis

4.4.9	De Opdrachtnemer dient binnen 10 Werkdagen na ontvangst van een offerteaanvraag voor een Speciale Dienst een offerte uit te brengen, tenzij voorafgaand aan het uitbrengen van een offerte een site-survey dient te worden uitgevoerd. De Opdrachtnemer kan via de CBO een verzoek indienen, voorzien van ieder geval een deugdelijke onderbouwing en concrete planning, om de genoemde termijn van 10 Werkdagen te verlengen. Het is aan de CBO om dit verzoek na een redelijke afweging van belangen al dan niet te honoreren.	Eis
4.4.10	Als voorafgaand aan het uitbrengen van een offerte een site-survey dient te worden uitgevoerd, dan dient de site-survey binnen 10 Werkdagen na de offerteaanvraag voor de Speciale Dienst te zijn afgerond. De offerte dient binnen 10 Werkdagen na afronding van de site-survey te worden uitgebracht. De Opdrachtnemer kan via de CBO een verzoek indienen, voorzien van ieder geval een deugdelijke onderbouwing en concrete planning, om één of beide genoemde termijnen van 10 Werkdagen te verlengen. Het is aan de CBO om dit verzoek na een redelijke afweging van belangen al dan niet te honoreren.	Eis
4.4.11	Elke offerte dient te worden uitgebracht op basis van een open calculatie, en bevat minimaal: - tot op product- en dienstniveau gespecificeerde beschrijving van de Speciale Dienst; - geldigheidsduur van de offerte; - levertermijn; - alle gehanteerde tarieven; - opleverdatum; - afbakening en beschrijving van de levering/dienst; - servicelevels en rapportages.	Eis
4.4.12	De gehanteerde prijzen en Tarieven in offertes voor Speciale Diensten dienen te zijn gemaximaliseerd tot de kostprijzen van de te leveren producten of diensten, vermeerderd met het in de Tarieflijst opgenomen 'toeslagpercentage op de kostprijs bij Speciale Diensten'.	Eis
4.4.13	Offertes dienen een geldigheidsduur te hebben van minimaal 60 dagen en worden uitgebracht onder de voorwaarden van de Raamovereenkomst die op basis van deze aanbesteding wordt aangegaan.	Eis

4.5 Duo-SIM

Volgnr	Omschrijving	
4.5.1	Het dient mogelijk te zijn een gebruiker te voorzien van een extra, functioneel gelijkwaardige SIM-kaart (geldt niet voor eSIM).	Eis

4.6 Wifi hotspots

Volgnr	Omschrijving	
4.6.1	Deelnemers dienen zonder beperkingen gebruik te kunnen maken van de WiFi hotspots die de Opdrachtnemer aanbiedt in binnen- en buitenland.	Eis
4.6.2	Als de Opdrachtnemer zelf geen mobiele netwerken in beheer of eigendom heeft, dan dienen Deelnemers zonder beperkingen gebruik te kunnen maken van de WiFi hotspots die worden aangeboden door de eigenaar(s)/beheerder(s) van de aangeboden mobiele netwerken.	Eis

4.7 Implementatie- en Adviesdiensten

Volgnr	Omschrijving	
4.7.1	De Opdrachtnemer moet de mogelijkheid bieden tot het verlenen van implementatie- en adviesdiensten inzake de aangeboden dienstverlening. Deze diensten hebben als doel te komen tot een goede implementatie en gebruik van de aangeboden diensten.	Eis
4.7.2	De diensten dienen op verzoek van de Deelnemer uitgevoerd te worden op locaties zoals aangegeven door de Deelnemer.	Eis
4.7.3	<p>De Opdrachtnemer dient op verzoek van de Deelnemer op uurbasis de volgende functionarissen te leveren voor de uitvoering van implementatie- en adviesdiensten:</p> <ul style="list-style-type: none">- Projectleider/Adviseur Telecommunicatie.- Technicus/Engineer.- Medewerker beheer/migratie.- Migratie coördinator. <p>De functionarissen worden ingezet tegen het uurtarief dat in de Tarieflijst voor iedere functie is opgenomen. Dit uurtarief is een Tarief inclusief reis- en verblijfskosten.</p>	Eis

5 Beheer en Organisatie

5.1 Algemene beheereisen

Volgnr	Omschrijving	
5.1.1	Alle kosten die de Opdrachtnemer maakt in het kader van Beheer en Organisatie, waaronder alle kosten die gerelateerd zijn aan de eisen in deze Conformiteitlijst, kan de Opdrachtnemer niet in rekening brengen en dienen derhalve inbegrepen te zijn in de Tarieven van de Diensten.	Eis
5.1.2	De Opdrachtnemer verklaart dat hij - om de in dit document geëiste resultaten te leveren - de achterliggende (beheer)processen op orde heeft.	Eis
5.1.3	De Opdrachtnemer zorgt er voor dat eventuele benodigde software voor het uitvoeren van de dienstverlening altijd up-to-date is. Dit betekent dat software nooit ouder mag zijn dan de één-na-laatste officieel uitgebrachte release, tenzij met een Deelnemer anders is overeengekomen.	Eis
5.1.4	Het doorvoeren van softwarewijzigingen op producten die specifiek worden ingezet voor één of meer Deelnemers (dus niet ook voor andere klanten van de Opdrachtnemer) vindt alleen plaats na voorafgaande afstemming met en toestemming van de betreffende Deelnemer(s).	Eis

5.2 Duurzaamheid

Volgnr	Omschrijving	
5.2.1	Alle geleverde producten dienen deugdelijk te zijn verpakt. De Opdrachtnemer garandeert dat de verpakkingsmaterialen van geleverde producten op aangeven van de Deelnemer zullen worden afgevoerd en duurzaam verwerkt.	Eis
5.2.2	Als bij producten additionele componenten worden meegeleverd waar de Deelnemer geen behoefte aan heeft, dan dient de Opdrachtnemer deze additionele componenten op verzoek van de Deelnemer af te voeren en te recyclen of duurzaam te verwerken. Dit kan bijvoorbeeld van toepassing zijn bij meegeleverde kabels, CD's/DVD's of documentatie.	Eis

5.3 Inrichten dienstverlening, dossier afspraken en procedures

Volgnr	Omschrijving	
5.3.1	<i>Inrichten dienstverlening</i>	
5.3.1.1	De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer gebruiken na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst een periode van 60 dagen om de dienstverlening in te richten en te accepteren. Aan het eind van deze periode dient de dienstverlening operationeel te zijn conform alle overeengekomen specificaties.	Eis

5.3.1.2	De Opdrachtnemer dient gedurende de periode van inrichten en accepteren volledige toegang te geven tot en inzicht te geven in de dienstverlening die op basis van het Beschrijvend Document geleverd dient te worden. De Opdrachtgever is in dit kader in ieder geval, doch niet uitsluitend, voornemens toegang tot en inzicht te krijgen in: <ul style="list-style-type: none"> - Technische en functionele aspecten van de dienstverlening. - Het in te zetten webbased portaal. - De te leveren rapportages. - De incident- en serviceprocessen. - Het bestelproces. - De facturen en het factureringsproces. 	Eis
5.3.1.3	Tijdens de periode van inrichting van de dienstverlening zal een landelijke dekkingstoets worden gehouden (zie ook Bijlage 10 Beschikbaarheid en Beschikbaarheidstoets). De Opdrachtnemer dient direct na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst (en dus ook direct vanaf de start van de periode van inrichting van de dienstverlening) te voldoen aan alle eisen die zijn gesteld in het kader van het uitvoeren van een (landelijke) dekkingstoets.	Eis
5.3.1.4	De Opdrachtgever zal de dienstverlening accepteren als deze voldoet aan alle overeengekomen specificaties. Als dit niet het geval is zal de Opdrachtgever schriftelijk (eventueel in een e-mail) aangeven op welke punten de dienstverlening tekortschiet. De Opdrachtnemer dient er in dat geval binnen maximaal 10 Werkdagen alsnog voor te zorgen dat de dienstverlening op bedoelde punten conform overeengekomen specificaties wordt gebracht.	Eis
5.3.1.5	Als de dienstverlening niet door De Opdrachtgever is geaccepteerd, dan heeft een Deelnemer het recht om de betreffende Opdrachtnemer niet mee te laten dingen in minicompetities voor gunning van een Nadere Overeenkomst.	Eis
5.3.1.6	De in deze paragraaf 5.3.1 genoemde eisen staan in geen geval andere in de Raamovereenkomst opgenomen voorwaarden/consequenties (zoals boetebedingen of schadevergoedingen) in de weg die van kracht zijn als de Opdrachtnemer niet tijdig de overeengekomen dienstverlening conform alle overeengekomen specificaties levert.	Eis
5.3.2	<i>Dossier Afspraken en Procedures (DAP)</i>	
Info	<i>Voor het vastleggen van praktische, operationele werkafspraken wordt zowel voor de Raamovereenkomst als voor iedere Nadere Overeenkomst een DAP opgesteld. In een DAP kunnen geen voorwaarden worden opgenomen die aanvullend zijn of in strijd zijn met voorwaarden die in de Raamovereenkomst of een Nadere Overeenkomst zijn opgenomen. Mochten in het DAP toch contractvoorwaarden zijn opgenomen dan zijn deze voorwaarden in alle gevallen ongeldig.</i>	Info
5.3.2.1	Binnen 60 dagen na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst dient een DAP te zijn opgesteld waarin praktische, operationele werkafspraken tussen de Opdrachtnemer en de CBO zijn vastgelegd. Dit DAP is van kracht tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst en zolang Nadere Overeenkomsten in werking zijn.	Eis
5.3.2.2	Binnen 60 dagen na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst dient een template DAP te zijn opgesteld dat gebruikt zal worden voor het vastleggen van de praktische, operationele werkafspraken tussen de Opdrachtnemer en een Deelnemer.	Eis
5.3.2.3	Binnen 15 dagen na inwerkingtreding van een Nadere Overeenkomst dient een DAP te zijn opgesteld waarin praktische, operationele werkafspraken tussen de Opdrachtnemer en de Deelnemer(s) aan de betreffende Nadere Overeenkomst zijn vastgelegd. Dit DAP is van kracht tijdens de looptijd van de Nadere Overeenkomst.	Eis
5.3.2.4	De CBO is initiatiefnemer van en penvoerder tijdens het gezamenlijk opstellen van het eigen DAP met de Opdrachtnemer.	Eis
5.3.2.5	De CBO levert een concept template DAP op dat zal worden gebruikt voor het vastleggen van de praktische, operationele werkafspraken tussen de Opdrachtnemer en een Deelnemer. De CBO is penvoerder bij de verdere gezamenlijk uitwerking van dit template DAP.	Eis

5.3.2.6	De Opdrachtnemer is initiatiefnemer van en penvoerder tijdens het gezamenlijk opstellen van de DAP's tussen de Opdrachtnemer en Deelnemers.	Eis
---------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

5.4 Governance

Volgnr	Omschrijving	
5.4.1	<i>Algemeen</i>	
<i>Info</i>	<i>Het contractmanagement van de Raamovereenkomst wordt uitgevoerd door een door de Opdrachtgever aangewezen Contract Beheer Organisatie (CBO). De Nadere Overeenkomsten worden gesloten door de Deelnemers. Het contractmanagement van deze Nadere Overeenkomsten wordt uitgevoerd door de betreffende Deelnemers.</i>	<i>Info</i>
5.4.1.1	Een Deelnemer kan Nadere Overeenkomsten sluiten namens zichzelf, namens een andere Deelnemer en namens een groep Deelnemers (waar hij al dan niet zelf deel van uitmaakt).	Eis
5.4.1.2	Een Deelnemer kan besluiten het contractmanagement van een Nadere Overeenkomst namens hem uit te laten voeren door een andere Deelnemer.	Eis
5.4.1.3	De Opdrachtnemer verstrekt een kopie van iedere gesloten Nadere Overeenkomst aan de CBO.	Eis
5.4.1.4	Een Deelnemer kan besluiten het contractmanagement van een Nadere Overeenkomst over te dragen aan een daartoe aangewezen private of publieke partij (ook niet-Deelnemers). De Opdrachtnemer beschouwt deze private of publieke partij als handelend namens de Deelnemer.	Eis
5.4.1.5	De Opdrachtnemer dient een accountteam toe te wijzen aan de Deelnemers. Dit team bestaat minimaal uit een accountmanager, een servicemanager, een billing specialist en een technisch specialist.	Eis
5.4.1.6	De in de vorige eis genoemde functionarissen of vervangers zijn telefonisch bereikbaar op Werkdagen van 09:00 uur tot en met 17:00 uur.	Eis
5.4.2	<i>Overleg</i>	
<i>Info</i>	<i>De in deze paragraaf beschreven overleggen vinden digitaal plaats. Als één van de aan de overleggen deelnemende partijen van mening is dat een digitaal overleg onvoldoende effectief is, dan dient het betreffende overleg fysiek plaats te vinden op een door de Deelnemer of CBO aan te wijzen locatie. Als onenigheid ontstaat over de noodzaak om een overleg fysiek te laten plaatsvinden, kan de CBO hierover om een bindend oordeel worden gevraagd.</i>	<i>Info</i>

5.4.2.1	<p>Tussen de Contract Beheer Organisatie (CBO) en de Opdrachtnemer vindt één keer per kwartaal overleg plaats. Dit overleg spitst zich toe op de Raamovereenkomst, waarbij onder meer gesproken kan worden over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aanpassingen aan de Raamovereenkomst; - dienstverleningsverbetering (DVV); - marktconformiteit; - uitgevoerde en uit te voeren audits; - escalaties; - performance van de dienstverlening in het algemeen; - financiën; - rapportages; - service levels. <p>Als daar aanleiding toe is kan op verzoek van de CBO of de Opdrachtnemer de frequentie van dit overleg tijdelijk worden verhoogd.</p>	Eis
5.4.2.2	<p>Op verzoek van de Deelnemer vindt er tussen de Deelnemer en de Opdrachtnemer één keer per kwartaal overleg plaats. Dit overleg spitst zich toe op de Nadere Overeenkomst(en), waarbij onder meer gesproken kan worden over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - bestellingen en leveringen; - aanpassingen aan het Dossier Afspraken en Procedures (DAP); - maandrapportages; - beschikbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening; - optimalisatie van de dienstverlening; - servicelevels. <p>Als daar aanleiding toe is kan op verzoek van de Deelnemer of de Opdrachtnemer de frequentie van dit overleg tijdelijk worden verhoogd.</p>	Eis
5.4.2.3	<p>De exacte inrichting van en werkafspraken over de overleggen komen tot stand in samenwerking tussen de Deelnemer en de Opdrachtnemer, en worden vastgelegd in het DAP.</p>	Eis
5.4.2.4	<p>Indien er behoefte is bij de Deelnemer en/of de Opdrachtnemer vindt er maandelijks een probleemoverleg en wijzigingsoverleg plaats. Hierin komen de door de Deelnemer en/of de Opdrachtnemer gesignaleerde problemen en wijzigingen aan de orde, evenals de planning voor oplossing en implementatie.</p>	Eis

5.5 Serviceherstelmaatregelen

Volgnr	Omschrijving	
5.5.1	<i>Escalatie</i>	
5.5.1.1	<p>Als sprake is van een tekortschietende dienstverlening treden Partijen met elkaar in overleg om nakoming van de Overeenkomst zeker te stellen, waarbij in totaal 3 escalatieniveaus zijn te doorlopen. De Deelnemer jegens wie de dienstverlening tekortschiet (of de CBO) zal voorafgaand aan dat overleg schriftelijk of via email aan de Opdrachtnemer aangeven op welke punten de Opdrachtnemer is tekortgeschoten.</p>	Eis
5.5.1.2	<p>Het eerste escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is het toegewezen accountteam (zie eis 5.4.1.5). De Deelnemer handelt zelf escalaties op het eerste niveau af.</p>	Eis

5.5.1.3	Het tweede escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is de functionaris die bevoegd is om extra medewerkers en middelen toe te wijzen. De Deelnemer cq de Opdrachtgever wordt bij een escalatie op het tweede niveau vertegenwoordigd door de CBO.	Eis
5.5.1.4	Het derde escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is de functionaris die eindverantwoordelijk is voor de totale dienstverlening in Nederland. De Deelnemer cq de Opdrachtgever wordt bij een escalatie op het derde niveau vertegenwoordigd door de ondertekenaar van de Raamovereenkomst of door de Opdrachtgever van de CBO.	Eis
5.5.2	Servicelevels en boetes	
5.5.2.1	Als de dienstverlening tekortschiet kan de Opdrachtgever of de Deelnemer een boete opleggen. In Bijlage 06 Servicelevels staat aangegeven in welke gevallen een boete kan worden opgelegd en wat de hoogte van de boete is. Een boete wordt alleen opgelegd als de Opdrachtnemer tekortschiet. In geval van overmacht wordt er geen boete opgelegd.	Eis
5.5.2.2	De Opdrachtnemer stuurt aan het begin van iedere maand aan de CBO c.q. de Deelnemers een overzicht met overschreden Servicelevels en de daarbij horende boetes. Alle boetes worden opgelegd en geïnd door de CBO op de wijze zoals beschreven in het DAP.	Eis
5.5.2.3	Als een boete wordt opgelegd, zal de CBO cq de Deelnemer dit schriftelijk of via e-mail melden aan de Opdrachtnemer.	Eis
5.5.2.4	De CBO cq de Deelnemer kan de oplegging van een boete één maand opschorten. De termijn van het opschorten kan meerdere malen met één maand verlengd worden. De CBO cq de Deelnemer behoudt dan het recht de opgeschorte boete alsnog op te leggen, tot het moment dat de CBO cq de Deelnemer schriftelijk te kennen geeft dat deze definitief vervalt.	Eis
5.5.2.5	Bij Speciale Diensten zijn de in Bijlage 06 Servicelevels opgenomen servicelevels, voor zover toepasselijk, van kracht, tenzij de Deelnemer en Opdrachtnemer in de opdrachtomschrijving van de betreffende Speciale Dienst expliciet anders zijn overeengekomen.	Eis
5.5.3	Evaluatie en verbeterplan	
5.5.3.1	Bij een tekortschietende dienstverlening is het zo snel mogelijk herstellen van de dienstverlening de eerste prioriteit. De Deelnemer en de CBO kunnen de Opdrachtnemer opdragen om - parallel aan het herstellen van de dienstverlening - direct te starten met het uitvoeren van een evaluatie van de oorzaak van het tekortschieten en het opstellen van een verbeterplan.	Eis
5.5.3.2	De Opdrachtnemer heeft 5 Werkdagen de tijd om de evaluatie af te ronden en hierover te rapporteren aan de Deelnemer en de CBO. Uit de evaluatie dient duidelijk naar voren te komen waardoor het tekortschieten van de dienstverlening is veroorzaakt.	Eis
5.5.3.3	Na het afronden van de evaluatie heeft de Opdrachtnemer 5 Werkdagen de tijd om een adequaat verbeterplan op te stellen. Het verbeterplan bevat een overzicht van de stappen die genomen gaan worden om herhaling van het tekortschieten in de toekomst te voorkomen.	Eis

5.5.3.4	Het verbeterplan dient voorzien te zijn van een planning waarin de verbeteringen worden doorgevoerd en dient ter acceptatie te worden voorgelegd aan de Deelnemer en indien van toepassing aan de CBO. De Opdrachtnemer rapporteert periodiek (frequentie wordt door de CBO cq de Deelnemer vastgesteld) over de voortgang van de realisatie van het verbeterplan.	Eis
5.5.4	Step-in rights	
<i>Info</i>	<i>Onder step-in rights wordt verstaan dat de Opdrachtnemer een overleg organiseert van het managementteam op het van toepassing zijnde escalatieniveau. In dit overleg worden structurele problemen en maatregelen besproken die in verband staan met het herstellen van de kwaliteit van de dienstverlening. De CBO cq de Opdrachtgever is hierbij aanwezig.</i>	<i>Info</i>
5.5.4.1	Als tekortschietende dienstverlening niet binnen 4 weken na tekortschieten in voldoende mate is hersteld, dan kan de CBO gebruikmaken van step-in rights. De Opdrachtnemer belegt een overleg waarin in ieder geval de functionarissen plaatsnemen die namens de Opdrachtnemer verantwoordelijk zijn voor de dienstverlening (servicemanager) en het accountmanagement. De CBO wordt in dit overleg geïnformeerd over de wijze waarop de tekortkoming wordt opgelost en is tevens gerechtigd te adviseren over de wijze waarop de tekortkoming dient te worden opgelost.	Eis
5.5.4.2	Als tekortschietende dienstverlening niet binnen 4 weken na het eerst gehouden step-in overleg is hersteld, dan kan de Opdrachtgever gebruik maken van step-in rights. De Opdrachtnemer belegt een overleg waaraan in ieder geval de Opdrachtgever en de directeur van de opdrachtnemende organisatie deelnemen. De Opdrachtgever wordt in dit overleg geïnformeerd over de wijze waarop de tekortkoming wordt opgelost en is tevens gerechtigd te adviseren over de wijze waarop de tekortkoming dient te worden opgelost.	Eis
5.5.4.3	Een step-in overleg dient plaats te vinden binnen 10 Werkdagen nadat de CBO cq de Opdrachtgever daar om heeft verzocht.	Eis
5.5.5	Audit	
5.5.5.1	De Opdrachtgever heeft het recht om door een derde partij een audit te laten uitvoeren bij de Opdrachtnemer. In de Bijlage 04 Kwaliteitsborging en auditing staat beschreven onder welke condities een audit plaats vindt.	Eis

5.6 Webbased portaal

Volgnr	Omschrijving	
5.6.1	De Opdrachtnemer dient een webbased portaal in te richten en te beheren waar alle Deelnemers en de CBO toegang toe krijgen.	Eis
5.6.2	Via het webbased portaal wordt online toegang verkregen tot alle functionaliteiten en informatie die volgens dit Beschrijvend Document online beschikbaar dienen te zijn. Hieronder wordt in ieder geval online toegang verstaan tot: <ul style="list-style-type: none"> - (01) Raamovereenkomst (kopie van de getekende Raamovereenkomst) - (02) Nadere Overeenkomsten (kopieën getekende Nadere Overeenkomsten) - (03) Overzicht af te nemen Diensten en met bijbehorende Tarieven - (04) Aangevraagde, afgewezen en overeengekomen Speciale Diensten - (05) Aangevraagde, afgewezen en overeengekomen wijzigingen Raamovereenkomst 	Eis

	<ul style="list-style-type: none"> - (06) Bestelfunctionaliteit (plaatsen en volgen van bestellingen) - (07) Dossier Afspraken en Procedures (DAP) - (08) Door de CBO goedgekeurde handleidingen, procedures en templates - (09) Incidentinformatie van de incidentdesk (aanmelden/inzien incidenten, status, etc) - (10) Service-informatie van de servicedesk - (11) CMDB - (12) Opleverdocumentatie - (13) Rapportages en rapportage-tooling - (14) Gespreksverslagen - (15) Facturen - (16) Beheeropties van Aansluitingen - (17) Functionaliteit voor afhandeling van online nummerportering - (18) Migratieplan - (19) Masterplan Migratie - (20) Algemene informatie van de Opdrachtnemer, waaronder informatie over gepland onderhoud en tijdelijk verminderde beschikbaarheid. - (21) Aanmaken/beheren/verwijderen (nieuwe) beheerders. <p>Deze onderdelen worden verder aangeduid onder de naam portaalfunctionaliteiten.</p>	
5.6.3	<p>Het webbased portaal verleent toegang tot de volgende typen portaalgebruikers:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 'Beheerder CBO' (beheerder ROK). - 'Beheerder Deelnemer' (beheerder NOK, kan ook een beheerder zijn die namens meerdere Deelnemers meerdere NOK's beheert). - 'Beheerder Organisatie' (beheerder die toegang krijgt tot specifieke informatie die betrekking heeft op eigen organisatie. De organisatie van de 'Beheerder Organisatie' is één van meerdere organisaties die vallen binnen een NOK). - Eindgebruiker (maakt gebruik van een Aansluiting) <p>De CBO kan meerdere personen aanwijzen als 'Beheerder CBO'. Een Deelnemer kan meerdere personen aanwijzen als 'Beheerder Deelnemer'. Een 'Beheerder Deelnemer' kan meerdere personen aanwijzen als 'Beheerder Organisatie'.</p>	Eis
5.6.4	Een 'Beheerder Deelnemer' dient zelf nieuwe 'Beheerders Deelnemer' in het webbased portaal te kunnen aanmaken of verwijderen. Het aantal 'Beheerders Deelnemer' dat een Deelnemer kan aanmaken is niet begrensd.	Eis
5.6.5	Een 'Beheerder Deelnemer' dient zelf nieuwe 'Beheerders Organisatie' in het webbased portaal te kunnen aanmaken of verwijderen. Het aantal 'Beheerders Organisatie' dat de Deelnemer kan aanmaken is niet begrensd.	Eis
5.6.6	Een 'Beheerder CBO' dient zelf nieuwe 'Beheerders CBO' in het webbased portaal te kunnen aanmaken of verwijderen. Het aantal 'Beheerders CBO' dat de CBO kan aanmaken is niet begrensd.	Eis

5.6.7	<p>Voor de 'Beheerders CBO' zijn de volgende portaalfunctionaliteiten beschikbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - (01) Raamovereenkomst (kopie van de getekende Raamovereenkomst) - (02) Nadere Overeenkomsten (kopieën getekende Nadere Overeenkomsten) - (03) Overzicht af te nemen Diensten en met bijbehorende Tarieven - (04) Aangevraagde, afgewezen en overeengekomen Speciale Diensten - (05) Aangevraagde, afgewezen en overeengekomen wijzigingen Raamovereenkomst - (07) Dossier Afspraken en Procedures (DAP) Opmerking: een 'Beheerder CBO' dient uitsluitend toegang te hebben tot de DAP die de Opdrachtnemer met het CBO heeft opgesteld. - (08) Door de CBO goedgekeurde handleidingen, procedures en templates - (09) Incidentinformatie van de incidentdesk (aangemelde incidenten, status) - (11) CMDB - (12) Opleverdocumentatie - (13) Rapportages en rapportage-tooling Opmerking: een 'Beheerder CBO' dient de door de Opdrachtnemer te leveren Rapportages in geconsolideerde vorm te krijgen. Dit houdt in dat de rapportages informatie bevatten over alle Deelnemers gezamenlijk. - (14) Gespreksverslagen Opmerking: een 'Beheerder CBO' dient uitsluitend toegang te hebben tot de verslagen van gesprekken die de CBO heeft gevoerd met de Opdrachtnemer. - (19) Masterplan Migratie - (20) Algemene informatie van de Opdrachtnemer, waaronder informatie over gepland onderhoud en tijdelijk verminderde beschikbaarheid. - (21) Aanmaken/beheren/verwijderen (nieuwe) beheerders. 	Eis
5.6.8	Alle 'Beheerders CBO' hebben toegang tot alle in eis 5.6.7 genoemde portaalfunctionaliteiten.	Eis
5.6.9	De 'Beheerders CBO' dienen bij de portaalfunctionaliteiten waar zij toegang toe hebben geen inzage te hebben in informatie die herleidbaar is naar individuele personen.	Eis
5.6.10	<p>Voor de 'Beheerders Deelnemer' zijn de volgende portaalfunctionaliteiten beschikbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - (02) Nadere Overeenkomsten (kopieën getekende Nadere Overeenkomsten) - (03) Overzicht af te nemen Diensten en met bijbehorende Tarieven - (04) Aangevraagde, afgewezen en overeengekomen Speciale Diensten - (06) Bestelfunctionaliteit (plaatsen en volgen van bestellingen) - (07) Dossier Afspraken en Procedures (DAP) Opmerking: een 'Beheerder Deelnemer' dient uitsluitend toegang te hebben tot de DAP die de Opdrachtnemer met de betreffende Deelnemer(s) heeft opgesteld. - (08) Door de CBO goedgekeurde handleidingen, procedures en templates - (09) Incidentinformatie van de incidentdesk (aangemelde incidenten, status) - (10) Service-informatie van de servicedesk - (11) CMDB - (12) Opleverdocumentatie - (13) Rapportages en rapportage-tooling - (14) Gespreksverslagen Opmerking: een 'Beheerder Deelnemer' dient uitsluitend toegang te hebben tot de verslagen van gesprekken die de 'Beheerder Deelnemer' zelf heeft gevoerd met de Opdrachtnemer. - (15) Facturen Opmerking: een 'Beheerder Deelnemer' dient uitsluitend toegang te hebben tot de facturen die betrekking hebben op de door de 'Beheerder 	Eis

	<p>Deelnemer' gesloten NOK's.</p> <ul style="list-style-type: none"> - (16) Beheeropties van Aansluitingen - (17) Functionaliteit voor afhandeling van online nummerportering - (18) Migratieplan - (20) Algemene informatie van de Opdrachtnemer, waaronder informatie over gepland onderhoud en tijdelijk verminderde beschikbaarheid. - (21) Aanmaken/beheren/verwijderen (nieuwe) beheerders. 	
5.6.11	De Beheerders Deelnemer dienen alle operationele beheeractiviteiten die betrekking hebben op de dienstverlening aan de Deelnemer volledig zelfstandig, en dus zonder tussenkomst van de CBO, af te kunnen handelen.	Eis
5.6.12	<p>De 'Beheerders Deelnemer' die beschikken over portaalfunctionaliteit (21) (aanmaken/beheren/verwijderen (nieuwe) beheerders) dienen onderscheid te kunnen maken in het soort rechten dat zij toekennen aan of verwijderen bij andere 'Beheerders Deelnemer'. De volgende soorten rechten worden hierbij onderscheiden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toegang tot algemene informatie Dit betreft toegang tot portaalfunctionaliteiten (02), (03), (04), (07), (08), (10), (12), (14), (18), (20). - Beheer van Aansluitingen Dit betreft toegang tot portaalfunctionaliteiten (11), (16), (17). - Bestellen Dit betreft toegang tot portaalfunctionaliteit (06). - Facturatie en rapportage Dit betreft toegang tot portaalfunctionaliteiten (13), (15). - Incidenten Dit betreft toegang tot portaalfunctionaliteit (09). - Portaalbeheer Dit betreft toegang tot portaalfunctionaliteit (21) <p>Het is toegestaan de toekenning van rechten verder uit te splitsen dan de hiervoor opgesomde soorten rechten.</p>	Eis
5.6.13	De 'Beheerders Deelnemer' die beschikken over portaalfunctionaliteit (21) (aanmaken/beheren/verwijderen (nieuwe) beheerders) dienen een overzicht te kunnen opvragen waarin alle 'Beheerders Deelnemer' met de aan hun toegekende autorisaties zijn opgenomen.	Eis
5.6.14	De 'Beheerders Deelnemer' dienen uitsluitend te kunnen beschikken over de informatie en functionaliteit die betrekking heeft op de organisatie(s) waarvoor zij het beheer voeren.	Eis
5.6.15	<p>De 'Beheerders Deelnemer' dienen de beschikking te hebben over alle informatie en functionaliteit die valt onder de portaalfunctionaliteiten waartoe zij gerechtigd zijn.</p> <p>Voorbeeld: Iedere 'Beheerder Deelnemer' die toegang heeft tot portaalfunctionaliteit (09) heeft ook toegang tot alle (informatie over) incidenten die door een andere 'Beheerder Deelnemer' van dezelfde Deelnemer is ingevoerd, en kan deze (informatie over) incidenten ook aanpassen op dezelfde wijze als hij zou kunnen als hij deze (informatie over) incidenten zelf had ingevoerd.</p>	Eis
5.6.16	<p>Voor de 'Beheerders Organisatie' zijn de volgende portaalfunctionaliteiten beschikbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - (13) Rapportages en rapportage-tooling Opmerking: een 'Beheerder Organisatie' dient uitsluitend toegang te hebben tot de rapportage die betrekking heeft op de organisatie die wordt vertegenwoordigd door de 'Beheerder Organisatie'. - (15) Facturen Opmerking: een 'Beheerder Organisatie' dient uitsluitend toegang te hebben tot de facturen die betrekking hebben op de organisatie die wordt vertegenwoordigd door de 'Beheerder Organisatie'. 	Eis

5.6.17	Eindgebruikers hebben uitsluitend toegang tot de volgende portaalfunctionaliteiten: <ul style="list-style-type: none"> - (13) Rapportages en rapportage-tooling Dit betreft uitsluitend rapportage/informatie over het gebruik van de eigen Aansluiting - (16) Beheeropties van Aansluitingen Dit betreft uitsluitend inzage in de instelling van (een deel van) de beheeropties van de eigen Aansluiting. De eindgebruiker kan zelf geen beheeropties wijzigen. <p>Deze functionaliteit mag ook via een app op een bij de Aansluiting horende smartphone worden geleverd.</p>	Eis
5.6.18	Het webbased portaal dient de mogelijkheid te bieden dat portaalgebruikers een notificatie krijgen (via e-mail of SMS) als voor hen relevante informatie is gewijzigd of voor hen relevante nieuwe informatie is toegevoegd. Onder relevante informatie worden in ieder geval statusupdates van incidenten, storingen en aankondigingen van gepland onderhoud verstaan.	Eis
5.6.19	De informatie op het webbased portaal wordt door de Opdrachtnemer beheerd.	Eis
5.6.20	De toegang tot het webbased portaal voor Beheerders CBO en Beheerders Deelnemer dient via multifactor authenticatie plaats te vinden.	Eis
5.6.21	Het wachtwoord dat wordt gebruikt voor toegang tot het webbased portaal dient zich conform algemeen geldende normen in de ICT-branche te kwalificeren als een sterk wachtwoord.	Eis
5.6.22	Portaalgebruikers moeten gedwongen worden bij eerste aanmelding zelf hun wachtwoord te veranderen.	Eis
5.6.23	Een portaalgebruiker hoeft slechts eenmaal op het webbased portaal in te loggen. Alle voor hem toegankelijke informatie of functionaliteit is daarna zonder het opnieuw invoeren van een gebruikersnaam en wachtwoord beschikbaar (single sign-on).	Eis
5.6.24	De performance van het webbased portaal moet zodanig zijn dat responstijden kleiner dan 1 seconde zijn (exclusief verwerkingstijden van SQL-opdrachten, en exclusief eventuele vertraging die wordt veroorzaakt door verbindingen die door de CBO of Deelnemers zijn ingezet).	Eis
5.6.25	De communicatie met het webbased portaal dient te geschieden middels HTTPS (HyperText Transfer Protocol Secure).	Eis

5.7 Incidenten en service

Volgnr	Omschrijving	
5.7.1	<i>Incidentdesk</i>	
5.7.1.1	De Opdrachtnemer dient een incidentdesk te hebben. De incidentdesk is een centraal punt bij de Opdrachtnemer voor het aanmelden en afmelden van alle incidenten betreffende alle producten en diensten die de Opdrachtnemer levert. De incidentdesk verschaft tevens statusinformatie over de aangemelde incidenten. De incidentdesk dient via verschillende communicatiemiddelen (minimaal: telefoon, e-mail en online) bereikbaar te zijn.	Eis
5.7.1.2	In het DAP vastgelegde geautoriseerde contactpersonen (dit zijn niet alle individuele gebruikers) dienen 7 dagen per week, 24 uur per dag in contact te kunnen treden met de incidentdesk.	Eis
5.7.1.3	De medewerkers van de Incidentdesk staan de geautoriseerde contactpersonen in de Nederlandse taal te woord.	Eis

5.7.1.4	Elk contact met de incidentdesk wordt door de Opdrachtnemer binnen 30 minuten geregistreerd in een via het webbased portaal te benaderen incidentregistratiesysteem, en voorzien van een uniek referentienummer/ticketnummer. Dit referentienummer/ticketnummer wordt binnen dezelfde 30 minuten via e-mail gemeld aan de betreffende contactpersoon van de Deelnemer.	Eis
5.7.1.5	De Deelnemer dient bij een aangemeld incident documenten te kunnen uploaden, die gerelateerd zijn aan het betreffende incident. Deze documenten kunnen worden geüpload in ieder door de Deelnemer gewenst bestandsformaat. Bij het aangemelde incident is zichtbaar welke documenten zijn geüpload.	Eis
5.7.1.6	Alle gemelde incidenten en alle relevante activiteiten, gebeurtenissen en contactmomenten, die tijdens het afhandelen van incidenten plaatsvinden, worden door de Opdrachtnemer geregistreerd in een incidentregistratiesysteem. De Deelnemer kan online de informatie in het incidentregistratiesysteem inzien. Deze informatie betreft onder andere: <ul style="list-style-type: none"> - Het referentienummer/ticketnummer van de Opdrachtnemer. - Het referentienummer van de Deelnemer (indien opgegeven). - Naam van de aanmelder van het incident. - Naam van de behandelaar van het incident. - Naam van de medewerker die het incident afhandelt. - Het product of de dienst waarop het incident betrekking heeft. - De prioriteit (hoog, midden of laag). - Eventuele geüpload documenten die horen bij het incident. - Een omschrijving van het incident. - De status van het incident. - De oplossing van het incident (indien afgesloten). - De contacttijden: <ul style="list-style-type: none"> o Datum/tijdstip aanmelding (door Deelnemer) en acceptatie (door Opdrachtnemer). o Datum/tijdstip oplossing (door Opdrachtnemer) en acceptatie (door Deelnemer). 	Eis
5.7.1.7	Er dient geen enkele belemmering te zijn om iedere gebeurtenis die door de Deelnemer als een incident wordt beschouwd in te voeren in het incidentregistratiesysteem. Ter illustratie: als een Deelnemer bij het invoeren van een incident een keuze moet maken uit een aantal categorieën waar het incident in past, dan dient ook een categorie 'overig' beschikbaar te zijn.	Eis
5.7.1.8	Bij telefonisch contact vanuit Nederland dient de incidentdesk gratis of tegen het reguliere tarief voor bellen binnen Nederland bereikbaar te zijn (geen internationale nummers, geen betaalde servicenummers).	Eis
5.7.1.9	Bij telefonisch contact vanuit het buitenland dient de incidentdesk gratis of tegen het reguliere tarief voor bellen vanuit het buitenland bereikbaar te zijn.	Eis
5.7.1.10	E-mails dienen 7 * 24 uur door de incidentdesk van Opdrachtnemer ontvangen te kunnen worden op een door de Opdrachtnemer te bepalen e-mailadres. Op Werkdagen tussen 8:00 uur tot 18:00 uur dient de ontvangst van een e-mail binnen 30 minuten te worden bevestigd en dient de e-mail tevens binnen deze 30 minuten in behandeling te worden genomen. Aan de lay-out van meldingen via e-mail kan de Opdrachtnemer eisen en voorwaarden stellen.	Eis
5.7.2	Incidentafhandeling	

5.7.2.1	<p>Alle incidenten worden ingedeeld in één van de categorieën hoog, midden of laag. Deze indeling geschiedt op basis van de volgende criteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Prioriteit hoog: <ul style="list-style-type: none"> - Meer dan 50% van de Aansluitingen werkt niet volgens de specificaties, of - de werking van het primaire proces van de Deelnemer wordt ernstig verstoord of dreigt te worden verstoord, of - het betreft een Aansluiting die voorzien is van preferente netwerktoegang (één of meer van de in paragraaf 4.1 genoemde varianten). ● Prioriteit midden: <p>Meer dan 25% van de Aansluitingen werkt niet volgens de specificaties.</p> ● Prioriteit laag: <ul style="list-style-type: none"> - Diensten zijn wel beschikbaar maar werken niet volgens specificatie, of - slechts een beperkt aantal individuele gebruikers is getroffen. 	Eis
5.7.2.2	De Oplosduur van een incident gaat in op het moment dat het incident is aangemeld of op het moment dat een systeem een automatische incidentmelding maakt.	Eis
5.7.2.3	Om de Oplosduur van een incident te kunnen eindigen dient de Opdrachtnemer allereerst via e-mail (of een ander onderling overeengekomen actief verstuurd bericht) aan de aanmelder van het incident te melden dat het incident is opgelost.	Eis
5.7.2.4	Als de aanmelder van een incident binnen 30 minuten na melding van oplossing van een incident de oplossing accepteert, dan wordt het incident als opgelost beschouwd. De Oplosduur van het incident wordt in dat geval geacht te zijn gestopt op het moment waarop de melding door de Opdrachtnemer is verzonden.	Eis
5.7.2.5	Als de aanmelder van een incident binnen 30 minuten na melding van oplossing van een incident de oplossing op basis van gegronde redenen niet accepteert, dan wordt het incident als niet opgelost beschouwd. De Oplosduur van het incident wordt in dat geval geacht ononderbroken te hebben doorgelopen vanaf het ingangsmoment van het incident.	Eis
5.7.2.6	Als de aanmelder van een incident niet binnen 30 minuten na melding van oplossing van een incident op deze melding reageert, dan wordt de Oplosduur van het incident tijdelijk stopgezet vanaf het waarop het incident door de Opdrachtnemer als opgelost is gemeld. Als de aanmelder na de periode van 30 minuten dezelfde problemen ervaart die ten grondslag lagen aan het tijdelijk stopgezette incident, dan kan hij het betreffende incident heractiveren/heropenen. De Oplosduur van het betreffende incident begint in dat geval weer door te lopen vanaf het moment van heractiveren/heropenen. De Oplosduur van het incident zal in dat geval bestaan uit de tijd die wordt gebruikt om het incident op te lossen vanaf het moment na heractiveren/heropenen van het incident, aangevuld met de tijd die reeds was verbruikt om het incident op te lossen (tot aan het tijdelijk stopzetten van de Oplosduur).	Eis
5.7.2.7	Als de aanmelder van een incident niet binnen drie Werkdagen heeft gereageerd op een melding van een opgelost incident, dan kan de Opdrachtnemer het incident als opgelost beschouwen en sluiten.	Eis
5.7.2.8	Nadat een incident definitief is afgesloten verstuurt de Opdrachtnemer ter bevestiging hiervan een e-mail aan de aanmelder van het incident.	Eis
5.7.2.9	De Deelnemer of een door de Deelnemer aangewezen derde partij heeft een vetorecht betreffende het vaststellen van de categorie (prioriteit) van een incident. Het uitoefenen van dit vetorecht door de Deelnemer of de daartoe aangewezen derde partij is beperkt tot een maximum van 12 maal per jaar.	Eis

5.7.3	<i>Service desk</i>	
5.7.3.1	De Opdrachtnemer dient een servicedesk te hebben.	Eis
5.7.3.2	De servicedesk dient alle (informatie)verzoeken die betrekking hebben op bestellingen, leveringen, facturen, opheffingen, wijzigingen, en offertes af te handelen. Tevens vinden hier escalaties bij bestellingen en leveringen plaats. Al het contact verloopt via één loket (interface), waarbij meerdere communicatievormen (minimaal: telefoon, e-mail en online) mogelijk zijn.	Eis
5.7.3.3	In het DAP vastgelegde geautoriseerde contactpersonen (dit zijn niet alle individuele gebruikers) dienen tussen 9:00 uur en 17:00 uur op Werkdagen in contact te kunnen treden met de servicedesk.	Eis
5.7.3.4	Verzoeken van niet-geautoriseerde personen mogen niet door de Opdrachtnemer worden geaccepteerd.	Eis
5.7.3.5	Bij telefonisch contact vanuit Nederland dient de servicedesk gratis of tegen het reguliere tarief voor bellen binnen Nederland bereikbaar te zijn (geen internationale nummers, geen betaalde servicenummers).	Eis
5.7.3.6	Bij telefonisch contact vanuit het buitenland dient de servicedesk gratis of tegen het reguliere tarief voor bellen vanuit het buitenland bereikbaar te zijn.	Eis
5.7.3.7	Alle gestelde vragen dienen binnen 4 Werkuren beantwoord te worden of de Opdrachtnemer dient binnen 4 Werkuren aan te geven wanneer de vraag beantwoord kan worden.	Eis
5.7.3.8	E-mails met daarin (informatie)verzoeken dienen 7 * 24 uur gezonden te kunnen worden aan de Opdrachtnemer aan het door de Opdrachtnemer te bepalen e-mailadres. De verstuurd e-mails dienen op Werkdagen tussen 09:00 – 17:00 uur binnen 4 uur in behandeling te worden genomen, of er dient een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht. Aan de lay-out van verzoeken via e-mail kan de Opdrachtnemer eisen en voorwaarden stellen.	Eis

5.8 Problemen

Volgnr	Omschrijving	
5.8.1	Als hetzelfde incident zich meer dan één keer voordoet binnen een maand of als voor een aangemeld incident geen zicht is op een oplossing binnen 48 uur, dan wordt het incident gekwalificeerd als een Probleem.	Eis
5.8.2	Als sprake is van een Probleem op een locatie waar de Opdrachtnemer op basis van de aangeleverde dekkingskaarten beschikbaarheid heeft gegarandeerd dan dient hij zonder kosten voor de Deelnemer binnen 2 weken maatregelen te treffen zodat aan de gegarandeerde beschikbaarheid wordt voldaan. Als voor het herstel van de beschikbaarheid één of meer vergunningen dienen te worden verkregen dan telt de periode van vergunningverlening niet mee in de genoemde herstelperiode van 2 weken, mits de Opdrachtnemer onverwijld de benodigde vergunningen heeft aangevraagd.	Eis

5.9 Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren

Volgnr	Omschrijving	
5.9.1	Bestellen	
5.9.1.1	De Opdrachtnemer dient een bestelproces in te richten dat tijdige levering van diensten en producten garandeert.	Eis
5.9.1.2	De Opdrachtnemer ontwikkelt in de periode waarin de dienstverlening wordt ingericht (zie paragraaf 5.3), in overleg met de CBO, elektronische formulieren en templates die gebruikt zullen worden door de Deelnemers bij offerteaanvragen, bestellingen, bestellingsbevestigingen, wijzigingen en beëindigingen. De CBO heeft bij dit proces een coördinerende en beslissende rol.	Eis
5.9.1.3	Het dient mogelijk te zijn om Deelnemer specifieke configuraties aan te maken, op te slaan en te bestellen. In deze configuraties zijn de kenmerken van de gewenste Aansluitingen opgenomen.	Eis
5.9.1.4	Een Deelnemer kan aan iedere bestelde Aansluiting een eigen omschrijving meegeven. Deze omschrijving blijft ook na ingebruikname van de Aansluiting zichtbaar in het beheersysteem (webbased portal).	Eis
5.9.1.5	Binnen één werkdag dient een bestelling door de Opdrachtnemer te worden bevestigd. Indien de aanvraag niet correct of onduidelijk is, dient dit binnen één Werkdag teruggemeld te worden.	Eis
5.9.1.6	Als de levering van het product of de dienst ingepland dient te worden, dan wordt uiterlijk binnen 10 Werkdagen na de bevestiging van de bestelling de definitieve plandatum aan de Deelnemer doorgegeven. Als het de levering van een glasvezelverbinding betreft dan wordt uiterlijk binnen 20 Werkdagen na de bevestiging van de bestelling de definitieve plandatum aan de Deelnemer doorgegeven.	Eis
5.9.2	Elektronisch bestellen en factureren	
5.9.2.1	De Opdrachtnemer dient op verzoek van een Deelnemer aan te sluiten op een systeem dat elektronisch bestellen en factureren mogelijk maakt.	Eis
5.9.2.2	De Opdrachtnemer dient op verzoek van een Deelnemer een elektronische productencatalogus beschikbaar te hebben voor aansluiting op het in gebruik zijnde systeem voor elektronisch bestellen en factureren.	Eis
5.9.2.3	Als de Deelnemer een systeem hanteert dat gebruikt maakt van standaardformaten voor elektronisch bestellen en factureren (bijvoorbeeld Universal Business Language - UBL of OpenPeppol) dan zijn de kosten die de Deelnemers en de Opdrachtnemer maken voor het aansluiten op en gebruikmaken van een dergelijk systeem ieder voor eigen rekening. De Deelnemers berekenen geen kosten aan de Opdrachtnemer voor het aansluiten op en het gebruik maken van systemen voor elektronisch bestellen en factureren.	Eis
5.9.2.4	Op verzoek van een Deelnemer dient de Opdrachtnemer aan te sluiten op een Deelnemer specifiek systeem (niet op basis van standaardformaten) voor elektronisch bestellen en factureren. De realisatie van een dergelijke aansluiting wordt door de Opdrachtnemer geoffreerd als Speciale Dienst.	Eis
5.9.3	Leveren	
5.9.3.1	De levertijd vangt aan direct na de bevestiging van de bestelling door de Opdrachtnemer.	Eis

5.9.3.2	De Diensten dienen geleverd te worden conform de levertijden die vastgelegd zijn in de bijlage Servicelevels.	Eis
5.9.3.3	De Opdrachtnemer informeert de Deelnemer direct op het moment dat duidelijk is geworden dat de overeengekomen levertermijn niet haalbaar is. De Opdrachtnemer stelt een nieuwe levertermijn voor ter acceptatie door de Deelnemer. Een en ander vrijwaart de Opdrachtnemer niet van eventuele sancties die zijn overeengekomen in de Bijlage 06 Servicelevels.	Eis
5.9.3.4	Als voor de levering van een dienst (bijvoorbeeld het realiseren van een APN-koppeling of een vast-mobiel koppeling) aanpassingen moeten plaatsvinden aan de locatie van de Deelnemer dan dient de Opdrachtnemer een site-survey uit te voeren. Het site-survey-rapport wordt uiterlijk 5 Werkdagen voor de levering ter goedkeuring aan de Deelnemer voorgelegd. Het site-survey-rapport bevat een beschrijving van alle relevante werkzaamheden die op locatie van de Deelnemer in het kader van de levering worden uitgevoerd.	Eis
5.9.3.5	Als met de Deelnemer een datum en tijdstip wordt afgesproken voor de start van een installatie, afmontage of oplevering, en 2 uur na het afgesproken tijdstip nog niet begonnen is met werkzaamheden, dan schiet de Opdrachtnemer direct tekort ten aanzien van de levering.	Eis
5.9.4	Accepteren	
5.9.4.1	Voorafgaand aan de levering van een indoor dekkingsvoorziening, een APN-koppeling of een vast-mobiel koppeling dient de Opdrachtnemer door middel van een acceptatietest aan te tonen dat het geleverde voldoet aan de gestelde specificaties en eisen.	Eis
5.9.4.2	Acceptatietesten vinden plaats op locatie van de Deelnemer en in aanwezigheid van een vertegenwoordiger van de Deelnemer.	Eis
5.9.4.3	De Opdrachtnemer dient uiterlijk 5 Werkdagen voorafgaand aan de acceptatietest opleverdocumentatie aan te leveren ter goedkeuring door de Deelnemer. Deze opleverdocumentatie dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: <ul style="list-style-type: none"> - naam en omschrijving van dienst; - NAW-gegevens van de aansluitpunten; - ingangsdatum (of einddatum bij opzegging); - contractduur; - omschrijving koppelvlakken; - ontwerptekeningen (indien van toepassing); - opzet acceptatietest en verwachte resultaten. 	Eis
5.9.4.4	Acceptatie van geleverde producten of diensten is pas gereed na ondertekening voor akkoord door de Deelnemer van een acceptatiedocument waarin de werking conform specificaties en eisen van het geleverde wordt bekrachtigd. Pas na acceptatie van het geleverde door de Deelnemer, wordt de dienst of het product als opgeleverd beschouwd. De Deelnemer zal zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 Werkdagen na ontvangst van een te accorderen acceptatiedocument, de acceptatie accorderen dan wel afwijzen. Als een Deelnemer niet binnen 5 Werkdagen reageert dan wordt het opgeleverde als geaccepteerd beschouwd.	Eis
5.9.4.5	Na de oplevering dient de Opdrachtnemer een nazorgperiode toe te passen van 5 Werkdagen. Naast de standaardserviceorganisatie zijn gedurende deze periode ook de betrokkenen bij de installatie beschikbaar om incidenten op te lossen.	Eis
15.9.5	Facturatie	
5.9.5.1	De Opdrachtnemer dient binnen 15 dagen na het verstrijken van een kalendermaand de facturen over de verstreken kalendermaand aan de Deelnemers te hebben aangeleverd.	Eis

5.9.5.2	Op verzoek van de Deelnemer dient de Opdrachtnemer de factuuraafhandeling deels of volledig via een door de Deelnemer aangewezen derde partij(en) te laten verlopen.	Eis
5.9.5.3	Als meerdere Deelnemers afnemen onder dezelfde Nadere Overeenkomst dan dient de Opdrachtnemer, indien de Deelnemer dat wenst, per Deelnemer een aparte factuur op te maken.	Eis
5.9.5.4	Op verzoek en aangeven van een Deelnemer dient de Opdrachtnemer de geleverde diensten te verdelen over verschillende facturen.	Eis
5.9.5.5	Het dient mogelijk te zijn geleverde diensten op een factuur onder te verdelen over verschillende, door de Deelnemer opgegeven kostenplaatsen.	Eis
5.9.5.6	De Opdrachtnemer dient facturen op het webbased portaal beschikbaar te stellen, en dient deze facturen tevens op verzoek van een Deelnemer naar een door de Deelnemer te bepalen e-mail te versturen.	Eis
5.9.5.7	Aan de factuur dient een referentie van de Deelnemer toegevoegd te kunnen worden.	Eis
5.9.5.8	De facturen moeten, indien van toepassing, minimaal de volgende gegevens bevatten: - contractnummer; - factuurnummer (Opdrachtnemer); - ordernummer(s) (Opdrachtnemer); - ordernummer(s) (Deelnemer); - identificatie van het product/de dienst conform de naamgeving zoals die in de Raamovereenkomst wordt gehanteerd; - korte omschrijving van het product/de dienst; - geleverde aantallen; - eenmalige kosten (indien van toepassing) per product/dienst; - periodieke kosten (indien van toepassing) per product/dienst; - factuurperiode; - totale kosten exclusief BTW; - totale kosten inclusief BTW; - BTW-tarief; - acceptatiedocumenten (indien van toepassing); - overige wettelijke bepalingen die gelden voor een factuur.	Eis
5.9.5.9	De Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de eerste factuur eenmalig een pro forma factuur op te stellen, waarin alle geëiste factuurgegevens, en alle factureerbare Diensten met bijbehorende in de Raamovereenkomst gebruikte beschrijving, inclusief de bijbehorende Tarieven, staan vermeld. Deze pro forma factuur dient ter goedkeuring te worden aangeboden aan de CBO. Pas na goedkeuring van de pro forma factuur kan de daadwerkelijke facturering van geleverde Diensten van start gaan.	Eis
5.9.5.10	Wijziging van de factuurindeling door de Opdrachtnemer, d.w.z. toevoeging of weglating van gegevens is slechts toegestaan met toestemming van de CBO.	Eis

5.10 Rapportages

Volgnr	Omschrijving	
5.10.1	De Opdrachtnemer dient te rapporteren conform Bijlage 05 Rapportages.	Eis

5.10.2	De Opdrachtnemer dient op verzoek van een Deelnemer maatwerk rapportages samen te stellen. Deze maatwerk rapportages worden als Speciale Dienst (op offertebasis) overeengekomen tussen Deelnemer en Opdrachtnemer.	Eis
5.10.3	Rapportages zijn in het webbased portaal on-line in te zien.	Eis
5.10.4	Rapportages dienen of in documentvorm beschikbaar te worden gesteld, of dienen met behulp van een rapportagetool op eenvoudige wijze zelf samengesteld te kunnen worden. Als gebruik wordt gemaakt van een rapportagetool dan dient de Opdrachtnemer ondersteuning voor gebruik van de rapportagetool te bieden.	Eis
5.10.5	De Opdrachtnemer dient de rapportages beschikbaar te stellen binnen 10 Werkdagen na afloop van de rapportageperiode.	Eis
5.10.6	Naast de on-line beschikbaarheid worden rapportages op verzoek ook ten minste aangeleverd in Excel-formaat.	Eis
5.10.7	De Opdrachtnemer dient de rapportages en brongegevens gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten te bewaren. Gedurende deze periode dienen de gegevens opvraagbaar te zijn. Uitzondering hierop betreft de Charging Data Records (CDR's). De bewaartermijn van de CDR's is beperkt tot de bewaartermijn die is vastgesteld in Europese regelgeving.	Eis
5.10.8	Charging Data Records (CDR's) dienen aangeleverd te worden in JSON of XML formaat. Deze aanlevering geschiedt naar keuze van de Deelnemer met behulp van webservices (HTTPS/SOAP) of file transfer (SFTP) als transportprotocol.	Eis
5.10.9	Charging Data Records (CDR's) dienen aangeleverd te worden in een bestand in CSV formaat. Dit bestand is via het webbased portaal te downloaden, en is tevens verkrijgbaar met behulp van file transfer (SFTP) als transportprotocol.	Eis
5.10.10	Factuur Detail Records (FDR's) dienen aangeleverd te worden in JSON of XML formaat. Deze aanlevering geschiedt naar keuze van de Deelnemer met behulp van webservices (HTTPS/SOAP) of file transfer (SFTP) als transportprotocol.	Eis
5.10.11	Factuur Detail Records (FDR's) dienen aangeleverd te worden in een bestand in CSV formaat. Dit bestand is via het webbased portaal te downloaden, en is tevens verkrijgbaar met behulp van file transfer (SFTP) als transportprotocol.	Eis
5.10.12	CMDB-gegevens dienen aangeleverd te worden in JSON of XML formaat. Deze aanlevering geschiedt naar keuze van de Deelnemer met behulp van webservices (HTTPS/SOAP) of file transfer (SFTP) als transportprotocol.	Eis
5.10.13	CMDB-gegevens dienen aangeleverd te worden in een bestand in CSV formaat. Dit bestand is via het webbased portaal te downloaden, en is tevens verkrijgbaar met behulp van file transfer (SFTP) als transportprotocol.	Eis
5.10.14	De Opdrachtnemer dient de Deelnemers te informeren over de veldstructuur van de aangeboden CDR's, FDR's en CMDB-gegevens.	Eis
5.10.15	Als de Opdrachtnemer de veldstructuur van de CDR's, FDR's of CMDB-gegevens wil wijzigen, dan dient hij 6 maanden voorafgaand aan het doorvoeren van de wijziging de Deelnemer te informeren over de nieuwe veldstructuur.	Eis
5.10.16	Geautoriseerde personen dienen zelfstandig in een online rapportagesysteem maatwerk informatieoverzichten/rapportages te kunnen genereren op basis van zelf te bepalen selecties op de beschikbare CDR's.	Eis

5.10.17	De door geautoriseerde personen gebruikte selecties om zelf maatwerk informatieoverzichten/rapportages op basis van CDR's te genereren dienen opgeslagen te kunnen worden. Met deze opgeslagen selecties kunnen eerder gegenereerde maatwerk informatieoverzichten/rapportages met een eenvoudige handeling opnieuw worden gegenereerd.	Wens
5.10.18	Geautoriseerde personen dienen zelfstandig in een online rapportagesysteem maatwerk informatieoverzichten/rapportages te kunnen genereren op basis van zelf te bepalen selecties op de beschikbare FDR's.	Wens
5.10.19	De door geautoriseerde personen gebruikte selecties om zelf maatwerk informatieoverzichten/rapportages op basis van FDR's te genereren dienen opgeslagen te kunnen worden. Met deze opgeslagen selecties kunnen eerder gegenereerde maatwerk informatieoverzichten/rapportages met een eenvoudige handeling opnieuw worden gegenereerd.	Wens
5.10.20	Geautoriseerde personen dienen zelfstandig in een online rapportagesysteem maatwerk informatieoverzichten/rapportages te kunnen genereren op basis van zelf te bepalen selecties op de beschikbare CMDB-gegevens.	Wens
5.10.21	De door geautoriseerde personen gebruikte selecties om zelf maatwerk informatieoverzichten/rapportages op basis van CMDB-gegevens te genereren dienen opgeslagen te kunnen worden. Met deze opgeslagen selecties kunnen eerder gegenereerde maatwerk informatieoverzichten/rapportages met een eenvoudige handeling opnieuw worden gegenereerd.	Wens

5.11 Beheer van Aansluitingen

Volgnr	Omschrijving	
5.11.1	Alle hieronder in deze paragraaf vanaf eis 5.11.4 genoemde opties dienen zowel per individuele Aansluiting als voor een groep Aansluitingen instelbaar te zijn.	Eis
5.11.2	Alle in deze paragraaf vanaf eis 5.11.4 genoemde opties dienen online in het webbased portaal beschikbaar te zijn, en dienen direct/realtime doorgevoerd te worden.	Eis
5.11.3	Alle in deze paragraaf vanaf eis 5.11.4 genoemde opties dienen door de 'Beheerder Deelnemer' (zie ook paragraaf 5.6) uitgevoerd te kunnen worden.	Eis
5.11.4	Het dient mogelijk te zijn een Aansluiting, met nummerbehoud, over te zetten naar een nieuwe Aansluiting.	Eis
5.11.5	Het dient mogelijk te zijn de tenaamstelling van een Aansluiting in te voeren of te wijzigen.	Eis
5.11.6	Het dient mogelijk te zijn een kostenplaats aan/van een mobiel nummer toe te kennen, op te vragen en/of te wijzigen.	Eis
5.11.7	Het dient mogelijk te zijn een pukcode op te vragen.	Eis
5.11.8	Het dient mogelijk te zijn een Aansluiting te blokkeren en te deblokkeren.	Eis
5.11.9	Het dient mogelijk te zijn mobiel spraakverkeer nationaal te blokkeren of te deblokkeren.	Wens
5.11.10	Het dient mogelijk te zijn het gebruik van mobiel spraakverkeer binnen de EU landen te blokkeren of te deblokkeren.	Wens
5.11.11	Het dient mogelijk te zijn het gebruik van mobiel spraakverkeer buiten de EU landen te blokkeren of te deblokkeren.	Wens
5.11.12	Het dient mogelijk te zijn het gebruik van mobiel spraakverkeer vanuit Nederland naar aansluitingen van andere EU-landen (bijvoorbeeld bellen naar een Spaans (0034) telefoonnummer) te blokkeren of te deblokkeren.	Wens

5.11.13	Het dient mogelijk te zijn het gebruik van mobiel spraakverkeer vanuit Nederland naar aansluitingen van landen buiten de EU (bijvoorbeeld bellen naar een Canadees (001) telefoonnummer) te blokkeren of te deblokkeren.	Wens
5.11.14	Het dient mogelijk te zijn het gebruik van mobiel dataverkeer binnen de EU landen te blokkeren of te deblokkeren.	Eis
5.11.15	Het dient mogelijk te zijn het gebruik van mobiel dataverkeer buiten de EU landen te blokkeren of te deblokkeren.	Eis
5.11.16	Het dient mogelijk te zijn spraakverkeer naar 0900 nummers te blokkeren of te deblokkeren.	Eis
5.11.17	Het dient mogelijk te zijn spraakverkeer en SMS-berichten naar 0906 nummers te blokkeren of te deblokkeren.	Eis
5.11.18	Het dient mogelijk te zijn spraakverkeer en SMS-berichten naar 0909 nummers te blokkeren of te deblokkeren.	Eis
5.11.19	Het dient mogelijk te zijn om opties en diensten die niet binnen de Raamovereenkomst zijn gedefinieerd maar wel zichtbaar zijn in het webbased portaal omdat de Opdrachtnemer deze aan andere klanten levert, permanent te verwijderen of onbeschikbaar te maken. Deze opties en diensten dienen per default niet beschikbaar te zijn op Aansluitingen of voor eindgebruikers.	Eis
5.11.20	Het dient mogelijk te zijn één van de beschikbare limieten voor mobiel dataverkeer nationaal aan of uit te zetten.	Eis
5.11.21	Het dient mogelijk te zijn in te stellen wat de consequentie is als de limiet voor nationaal mobiel dataverkeer is bereikt (zie eis 3.1.10).	Eis
5.11.22	Het dient mogelijk te zijn een limiet voor mobiel dataverkeer internationaal in te stellen of uit te zetten.	Wens
5.11.23	Het dient mogelijk te zijn een Aansluiting aan een huntgroep toe te voegen of een Aansluiting uit een huntgroep te verwijderen.	Eis
5.11.24	Het dient mogelijk te zijn een naam en unieke eigen identificatiecode aan een Aansluiting toe te voegen of te wijzigen.	Eis
5.11.25	Het dient mogelijk te zijn een Aansluiting te activeren.	Eis
5.11.26	Het dient mogelijk te zijn de voicemail box aan of uit te zetten.	Eis
5.11.27	Het dient mogelijk te zijn het aantal overgangsringen voordat naar een voicemail box wordt doorgeschakeld in te stellen.	Wens
5.11.28	Het dient mogelijk te zijn de mogelijkheid om een wisselgesprek te voeren aan of uit te zetten.	Wens
5.11.29	Het dient mogelijk te zijn de nummerweergave aan of uit te zetten.	Wens
5.11.30	Het dient mogelijk te zijn een doorschakeling aan of uit te zetten.	Wens
5.11.31	Het dient mogelijk te zijn door de Opdrachtnemer geleverde internettoegang bij Aansluitingen die zijn aangesloten op een eigen, private APN aan of uit te zetten.	Eis

6 Migratie en Transitie

6.1 Migratie algemeen

Volgnr	Omschrijving	
Info	<p>Onder Migratie wordt de overdracht van dienstverlening van een huidige leverancier naar de Opdrachtnemer verstaan.</p> <p>Als de Opdrachtnemer niet dezelfde organisatie is als de huidige leverancier dan is sprake van een fysieke migratie. Bij een fysieke migratie vindt een vervanging of overdracht plaats van alle producten en diensten die de huidige leverancier voor de dienstverlening inzet naar de Diensten van de Opdrachtnemer.</p> <p>Als de Opdrachtnemer dezelfde is als de huidige leverancier dan is sprake van een contractuele migratie. Bij een contractuele migratie zal veelal kunnen worden volstaan met het overzetten van de voorwaarden waaronder de huidige diensten worden geleverd naar de voorwaarden van GT Mobiele Communicatie 3.</p> <p>De migratieperiode vangt voor de Opdrachtnemer aan op het moment dat hij een Nadere Overeenkomst gegund krijgt, en eindigt als alle dienstverlening die de Opdrachtnemer in het kader van gegunde Nadere Overeenkomsten moet leveren volledig operationeel is en is geaccepteerd door de betreffende Deelnemer(s).</p>	Info
6.1.1	Alle kosten die de Opdrachtnemer maakt in het kader van de Migratie, waaronder alle kosten die gerelateerd zijn aan de eisen in deze Conformiteitslijst, kan de Opdrachtnemer niet in rekening brengen en dienen derhalve inbegrepen te zijn in de Tarieven van de Diensten.	Eis
6.1.2	Als sprake is van een fysieke migratie dan brengt de Opdrachtnemer voor de Diensten die tijdens de Migratie worden gerealiseerd dezelfde eenmalige Tarieven in rekening als de eenmalige Tarieven voor nieuwe Diensten zoals opgenomen in de Tarieflijst.	Eis
6.1.3	Als sprake is van een contractuele migratie dan vervangt de Opdrachtnemer geen bestaande apparatuur of Aansluitingen, tenzij de Opdrachtnemer aantoonst dat dit noodzakelijk is of de Deelnemer hier nadrukkelijk om verzoekt. De Opdrachtnemer kan geen eenmalige Tarieven in rekening brengen voor apparatuur of Aansluitingen die niet zijn vervangen.	Eis
6.1.4	Als sprake is van een contractuele migratie dan blijven de bestaande technische instellingen gehandhaafd, tenzij de Opdrachtnemer kan aantonen dat wijziging van instellingen noodzakelijk is om de Diensten te leveren.	Eis
6.1.5	De Opdrachtnemer dient voldoende mensen en middelen beschikbaar te stellen om Migraties van Deelnemers tijdig af te ronden. Mocht blijken dat op enig moment meer capaciteit nodig is, dan dient de Opdrachtnemer extra capaciteit aan te trekken om een tijdige afronding van de Migraties te bewerkstelligen. De kosten die gemoeid zijn met het aantrekken van extra (externe) medewerkers wegens capaciteitsproblemen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.	Eis
6.1.6	Als de Opdrachtnemer voornemens is tijdens de Migratieperiode infrastructurele wijzigingen aan te brengen die van invloed (kunnen) zijn op de continuïteit en beschikbaarheid van geleverde of te leveren Diensten, dan dient hij de CBO en de betreffende Deelnemer(s) hiervan vooraf op de hoogte te brengen.	Eis

6.2 Masterplan Migratie

Volgnr	Omschrijving	
6.2.1	De Opdrachtnemer dient binnen 15 Werkdagen na de start van een Migratieperiode een Masterplan Migratie in te dienen bij de CBO.	Eis
6.2.2	De Opdrachtnemer dient in het Masterplan Migratie minimaal de volgende zaken op te nemen: <ul style="list-style-type: none"> • plan van aanpak migratie Deelnemers; • afspraken en procedures; • integrale planning en doorlooptijd; • communicatieplan; • risico-analyse, inclusief risicobeperkende maatregelen; • kwaliteitsborging. <p>De Opdrachtnemer dient in het Masterplan Migratie aannemelijk te maken dat de aanpak, planning en benodigde infrastructurele aanpassingen realistisch zijn.</p>	Eis
6.2.3	De in het Masterplan Migratie opgenomen volgorde waarin de Deelnemers worden gemigreerd dient vooraf te zijn afgestemd met de CBO. De CBO heeft ten aanzien van deze volgorde de beslissende stem.	Eis
6.2.4	Een Migratie mag pas starten als het Masterplan Migratie door de CBO is geaccepteerd.	Eis
6.2.5	Tijdens de Migratieperiode dient om de 2 weken een bijgewerkte versie van het Masterplan Migratie te worden ingediend bij de CBO.	Eis
6.2.6	De Opdrachtnemer dient maandelijks aan de CBO een voortgangsrapportage op te leveren over: <ul style="list-style-type: none"> • afwijkingen t.o.v. de geplande realisatie; • issues; • corrigerende maatregelen; • lessons learned, projectactiviteiten en -resultaten. 	Eis
6.2.7	De Opdrachtnemer dient een migratiecoördinator aan te stellen die overzicht heeft over alle lopende migratiewerkzaamheden in het kader van GT Mobiele Communicatie 3. Deze migratiecoördinator is eerste gesprekspartner voor de CBO.	Eis

6.3 Migratietemplate

Volgnr	Omschrijving	
6.3.1	De Opdrachtnemer dient binnen gedurende de periode waarin de dienstverlening wordt ingericht (zie paragraaf 5.3) een migratietemplate op te stellen en te laten goedkeuren door de CBO.	Eis
6.3.2	De migratietemplate bevat een overzicht van alle stappen die de Opdrachtnemer voornemens is te doorlopen tijdens de Migratie van een Deelnemer.	Eis
6.3.3	De migratietemplate bevat een overzicht van alle informatie die een Deelnemer aan de Opdrachtnemer dient te verstrekken om een Migratie tijdig en succesvol af te kunnen ronden.	Eis
6.3.4	De Opdrachtnemer garandeert dat de Migratie van een Deelnemer, die alle informatie heeft aangeleverd die volgens de migratietemplate nodig is, binnen de overeengekomen maximale migratieperiode succesvol is afgerond.	Eis

6.4 Migratie van een deelnemer

Volgnr	Omschrijving	
6.4.1	De Opdrachtnemer dient binnen 15 Werkdagen na aanlevering van een volledig ingevulde migratietemplate door de Deelnemer, ter voorbereiding van de Migratie, een gedetailleerd migratieplan op te stellen.	Eis
6.4.2	Opdrachtnemer dient in het migratieplan minimaal de volgende zaken op te nemen: <ul style="list-style-type: none"> • de projectorganisatie; • de operationele afspraken en procedures; • de inventarisatie van de huidige dienstverlening; • de planning en doorlooptijd; • het communicatieplan; • het tijdsbeslag op de organisatie van de Deelnemer; • de acceptatieprocedure; • de geïnventariseerde risico's en de daarbij behorende risicobeperkende maatregelen; • de kwaliteitsborging; • de huidige situatie en de gewenste toekomstige situatie (configuratie); • de benodigde wijzigingen; • een rollback-plan (en rollback-criteria). 	Eis
6.4.3	De Migratie gaat pas van start na acceptatie van het migratieplan door de Deelnemer en na opname (inplanning) van de Migratie in het Masterplan Migratie.	Eis
6.4.4	De Opdrachtnemer dient na ontvangst van een volledig ingevulde migratietemplate door de Deelnemer, binnen een periode van 6 maanden de Migratie af te ronden.	Eis
6.4.5	De Opdrachtnemer dient per Migratie een test- en acceptatieplan op te stellen, en dient dit plan ter goedkeuring en acceptatie voor te leggen aan de Deelnemer.	Eis
6.4.6	De Opdrachtnemer stelt als onderdeel van het migratieplan een projectteam samen.	Eis
6.4.7	De Opdrachtnemer stelt per Migratie een migratiecoördinator aan, die gedurende de hele migratiefase fungeert als eerste aanspreekpunt voor de Deelnemer.	Eis
6.4.8	De Opdrachtnemer dient te garanderen dat de migratiecoördinator of diens vervanger gedurende de Migratieperiode op Werkdagen tijdens kantooruren telefonisch (en per e-mail) bereikbaar is.	Eis
6.4.9	Op het moment van de daadwerkelijke ingebruikname van Diensten dient de migratiecoördinator of diens vervanger, ongeacht de dag van de week of het tijdstip, telefonisch bereikbaar te zijn.	Eis
6.4.10	De Opdrachtnemer dient op ieder door een Deelnemer gewenst tijdstip de daadwerkelijke Migratie van Diensten te kunnen uitvoeren, tenzij bij de Migratie van Diensten een derde partij betrokken is waar de Opdrachtnemer geen invloed op kan uitoefenen.	Eis
6.4.11	Na afloop van de Migratieperiode vangt een nazorgperiode aan van een maand waarin de migratiecoördinator op Werkdagen tijdens kantooruren telefonisch (en per e-mail) bereikbaar is.	Eis

6.4.12	De Opdrachtnemer en de Deelnemer leggen vooraf de criteria vast op basis waarvan het rollback-plan in werking zal treden. Als aan een criterium voor een rollback wordt voldaan, heeft de Deelnemer de beslissende stem of daadwerkelijk tot een rollback wordt overgegaan.	Eis
6.4.13	Na iedere Migratie dient de Opdrachtnemer aan de Deelnemer alle relevante configuratiegegevens te overhandigen.	Eis
6.4.14	Tijdens de Migratie mag het primaire proces niet verstoord worden. Indien de aard van het primaire proces dit niet mogelijk maakt, dan stelt de Deelnemer vast op welke momenten de daadwerkelijk Migratie van Diensten plaats zal vinden.	Eis
6.4.15	De Opdrachtnemer verstuurt aan iedere individuele, te migreren gebruiker een sms met de datum en het verwachte tijdstip waarop een Aansluiting in het kader van de Migratie omgewisseld dient te worden. Deze sms dient tussen 1 en 3 Werkdagen voor het omwisselmoment verstuurd te worden.	Eis
6.4.16	De Opdrachtnemer biedt tijdens de Migratie van een Deelnemer een permanent overzicht van de telefoonnummers die succesvol zijn gemigreerd. Dit overzicht verschaft in ieder geval informatie over: <ul style="list-style-type: none"> • Alle succesvol gemigreerde telefoonnummers gedurende de gehele migratieperiode. • De succesvolle en mislukte migraties van telefoonnummers tijdens de laatste dag waarop telefoonnummers zijn gemigreerd. • Alle nog openstaande mislukte migraties van telefoonnummers, inclusief de plandata waarop deze telefoonnummers alsnog gemigreerd gaan worden. 	Eis
6.4.17	De Opdrachtnemer geeft een instructie aan de Deelnemer op basis waarvan de Deelnemer Aansluitingen kan activeren, nummers kan (laten) porteren en vervolgens bestaande Aansluitingen kan omwisselen voor nieuwe, volledig werkende Aansluitingen van de Opdrachtnemer.	Eis

6.5 Transitie

Volgnr	Omschrijving	
6.5.1	Alle kosten die de Opdrachtnemer maakt in het kader van de Transitie, waaronder de kosten die gerelateerd zijn aan de eisen in deze Conformiteitlijst, kan de Opdrachtnemer niet in rekening brengen en dienen derhalve inbegrepen te zijn in de Tarieven van de Diensten.	Eis
6.5.2	Gedurende de periode van Transitie dient de Opdrachtnemer alle dienstverlening te continueren tegen de voorwaarden zoals vastgelegd in de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten.	Eis
6.5.3	De Opdrachtnemer dient gedurende de Transitie op verzoek van de Deelnemer of de CBO alle relevante informatie, waaronder de informatie die is vastgelegd in de CMDB, over te dragen aan de betreffende Deelnemer of de CBO.	Eis
6.5.4	De Opdrachtnemer dient zolang de Deelnemer dit wenst na beëindiging van een Nadere Overeenkomst alle informatie die is opgeslagen in de CMDB te bewaren en beschikbaar te houden voor de betreffende Deelnemers die onder de Nadere Overeenkomst vallen (tot maximaal één jaar na het beëindigen van een Nadere Overeenkomst) voor zover de bewaring van deze informatie gedurende die termijn is toegestaan op basis van vigerende wet- en regelgeving. Op verzoek van de Deelnemer dient de CMDB-informatie te worden verwijderd.	Eis

6.5.5	Per Nadere Overeenkomst stelt de Opdrachtnemer een exit management plan op waarin de te nemen stappen tijdens de Transitie en de organisatorische inrichting van de Transitie staan beschreven. Het exit management plan wordt binnen 3 maanden na afronding van de Migratie ter goedkeuring voorgelegd aan de betreffende Deelnemers die onder de Nadere Overeenkomst vallen.	Eis
6.5.6	Jaarlijks wordt door de Deelnemers en de Opdrachtnemer gezamenlijk getoetst of het exit management plan nog actueel is. Als dit niet het geval is, stelt de Opdrachtnemer een nieuwe, bijgewerkte versie op die ter goedkeuring wordt voorgelegd aan de betreffende Deelnemers.	Eis
6.5.7	De Opdrachtnemer zal alle vertrouwelijke informatie van de Deelnemer aan het einde van de Nadere Overeenkomst c.q. aan het einde van de Transitie aan de Deelnemer retourneren, zonder daar een kopie van te behouden, tenzij op basis van een andere eis of verplichting het langer aanhouden van een kopie van de informatie verplicht is gesteld. Als het langer aanhouden van een kopie van vertrouwelijke informatie verplicht is gesteld, dan zal deze informatie worden vernietigd vanaf het moment dat de termijn van het langer aanhouden is verstreken.	Eis
6.5.8	Alle apparatuur en bijbehorende programmatuur die op locatie van Deelnemers is geïnstalleerd, blijft na afloop van de Nadere Overeenkomst waaronder de apparatuur en programmatuur is geleverd beschikbaar voor de Deelnemers, ook als de betreffende apparatuur en bijbehorende programmatuur niet in eigendom van de Deelnemer is. De Deelnemer zal niet onnodig gebruik maken van de in deze eis vastgelegde beschikbaarheid van apparatuur en programmatuur na afloop van een Nadere Overeenkomst. Voor deze eis geldt tevens: - dat de eis komt te vervallen na afronding van de Transitie; - dat in de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomst overeengekomen bepalingen tijdens deze periode van kracht blijven; - dat van de mogelijkheden die deze eis biedt uitsluitend gebruik zal worden gemaakt als het weghalen van de apparatuur en programmatuur de bedrijfsvoering van de Deelnemer in gevaar brengt.	Eis
6.5.9	De Opdrachtnemer dient op verzoek van een Deelnemer de bij hem geïnstalleerde apparatuur met bijbehorende programmatuur binnen 10 Werkdagen te de-installeren en te verwijderen.	Eis