

Bijlage 01: Begrippenlijst

Begrip	Omschrijving
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.
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 1.8.1 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



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Begrip	Omschrijving
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 14 van de Raamovereenkomst.
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 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.



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Begrip	Omschrijving
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.



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Begrip	Omschrijving
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.



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Begrip	Omschrijving
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 volledig 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 mogelijke 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 15 van de Raamovereenkomst.
Tariefzone	Een Tariefzone is een groep landen/locaties waar gelijke Tarieven voor mobiele communicatie van toepassing zijn. De indeling van landen in Tariefzones kan worden gevonden in Appendix II en Bijlage 15 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.



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Begrip	Omschrijving
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.
Wens	Een onderdeel van de dienstverlening dat in de Conformiteitslijst als wens is aangeduid.
Werkdag	Een kalenderdag behoudens weekeinden en algemeen erkende feestdagen in de zin van de algemene termijnenwet.
Werkuur	Een uur dat valt binnen een Werkdag.

Bijlage 02: Dienstverleningsverbetering

Inleiding

In de Raamovereenkomst GT Mobiele Communicatie 3 is de mogelijkheid opgenomen om onder voorwaarden Diensten af te nemen die niet standaard in de Raamovereenkomst zijn opgenomen, nieuwe Diensten toe te voegen aan het bestaande overzicht van Diensten, of de kenmerken van bestaande Diensten aan te passen als deze in de tijd in de markt zijn veranderd. Wat exact onder Dienstverleningsverbetering (DVV) valt, is op voorhand niet eenvoudig aan te geven. Het is immers lastig te voorspellen hoe de mobiele telecommunicatiemarkt zich zal ontwikkelen in de komende jaren. Wel is duidelijk dat de nieuwe of vernieuwde Diensten nauw verwant moeten zijn aan de onder GT Mobiele Communicatie 3 overeengekomen Diensten.

Dienstverleningsverbetering zal veelal betrekking hebben op meer technisch inhoudelijke aspecten van de dienstverlening, maar kan ook van toepassing zijn op alle andere contractueel vastgelegde voorwaarden van de dienstverlening. Voorbeelden van DVV's van niet technisch inhoudelijke aard zijn het doorvoeren van aanpassingen aan de rapportages, het vastleggen van nieuwe procedures rond de financiële afhandeling en het maken van nieuwe afspraken over de dienstverlening van de service desk.

Met de DVV-procedure wil de Opdrachtgever er voor zorgen dat de onder GT Mobiele Communicatie 3 af te nemen Diensten inhoudelijk en qua voorwaarden marktconform blijven en daarmee aan de behoeften van de Deelnemers blijven voldoen.

1. Kenmerken van de DVV-procedure

1.1. Standaard Diensten en Speciale Diensten

Met behulp van de DVV-procedure is het mogelijk om nieuwe of gewijzigde Standaard Diensten op te nemen, of om Speciale Diensten overeen te komen.

Als de DVV-procedure wordt gebruikt om Standaard Diensten toe te voegen of te wijzigen, dan gaat het om diensten die meerdere malen kunnen worden afgenomen, waar meerdere Deelnemers behoefte aan hebben en die door alle Opdrachtnemers geleverd kunnen worden. Nieuwe of gewijzigde Standaard Diensten worden opgenomen in de Raamovereenkomst, en komen daarmee beschikbaar voor alle Deelnemers aan de Raamovereenkomst. Een afgeronde DVV-procedure voor een toegevoegde of gewijzigde Standaard Dienst geldt als een wijziging van de Raamovereenkomst en de op basis daarvan gesloten Nadere Overeenkomsten. Als de Raamovereenkomst al is geëindigd op het moment dat de DVV procedure wordt doorlopen / wordt afgerond, dan geldt de wijziging als een wijziging van de nog van kracht zijnde Nadere Overeenkomsten.

Na opname in de Raamovereenkomst kunnen de nieuwe of gewijzigde Standaard Diensten als additionele bestelling worden afgenomen op basis van reeds gesloten Nadere Overeenkomsten of (in voorkomende gevallen) onder concurrentie worden uitgevraagd bij een minicompetitie voor een nieuwe Nadere Overeenkomst. Omdat de nieuw toegevoegde Standaard Diensten ook in minicompetities uitgevraagd kunnen worden, kan een DVV-procedure alleen tot een nieuwe Standaard Dienst leiden als alle Opdrachtnemers de nieuwe Standaard Dienst gaan leveren. Alleen door te borgen dat alle Opdrachtnemers in staat zijn alle beschikbare Standaard Diensten te leveren, kan worden geborgd dat de minicompetities een eerlijk verloop kennen.

Als de DVV-procedure wordt gebruikt om een Speciale Dienst overeen te komen dan gaat het om diensten waaraan slechts één of enkele Deelnemers behoefte hebben, of om diensten waarvan de specificaties en voorwaarden per Deelnemer verschillen, of om diensten die niet door alle Opdrachtnemers geleverd kunnen worden. Een Speciale Dienst wordt op offertebasis door de Opdrachtnemer aangeboden aan de Deelnemer. Voor een door de Deelnemer geaccepteerde offerte geldt dat de voorwaarden van de Raamovereenkomst op de overeengekomen Speciale Dienst van toepassing blijven, met uitzondering van de voorwaarden die in de geaccepteerde offerte expliciet voor de Speciale Dienst zijn uitgezonderd c.q. gewijzigd. Een overeengekomen Speciale Dienst wordt vastgelegd onder bestaande Nadere Overeenkomst en leidt dus niet tot een wijziging van de Raamovereenkomst. Zonder goedkeuring van de CBO kan een Speciale Dienst niet geleverd, en dus ook niet gefactureerd worden.

Voordat een nieuwe of gewijzigde dienst kan worden ingevoerd, dient te worden vastgesteld of deze past binnen de scope van de Aanbesteding c.q. toelaatbaar is volgens de Europese aanbestedingsregels. Deze beslissing is voorbehouden aan de Contract Beheer Organisatie (CBO). Vervolgens dient te worden vastgesteld of de dienst als Speciale Dienst wordt geleverd of als Standaard Dienst aan de Raamovereenkomst wordt toegevoegd. Ook de laatstgenoemde beslissing ligt bij de CBO.

1.2. Aanpassen van Wensen

In de Conformiteitlijst is naast de eisen ook een aantal Wensen opgenomen. Voor deze Wensen geldt dat de Opdrachtnemer er ten tijde van de aanbesteding voor gekozen kan hebben om deze niet te leveren. In dat geval is in de Conformiteitlijst bij de betreffende Wensen de lettercombinatie 'NC' (Niet Conform) geplaatst. De Opdrachtgever heeft in dat geval een minder hoge score behaald op het gunningscriterium 'kwaliteit' tijdens de gunning van de Raamovereenkomst, en ook tijdens de gunning van de Nadere Overeenkomsten zal de Opdrachtnemer lager op het gunningscriterium 'kwaliteit' scoren.

Voor de Wensen geldt dat een Opdrachtnemer er niet voor kan kiezen om een conform beantwoorde Wens alsnog niet te leveren (niet conform te maken). Andersom echter kan een Opdrachtnemer er wel voor kiezen om zich alsnog te conformeren aan een in eerste instantie als niet-conform beantwoorde Wens. Dit alsnog conformeren leidt tot een aanpassing van de Raamovereenkomst. Bij het alsnog conform maken van Wensen wordt een vergelijkbare doch vereenvoudigde procedure voor het doorvoeren van een nieuwe Standaard Dienst gevolgd, omdat toetsing of de in de Wens opgenomen functionaliteit past binnen de scope van de Aanbesteding niet meer noodzakelijk is en het niet noodzakelijk is dat alle Opdrachtnemers binnen de Raamovereenkomst de betreffende functionaliteit/Wens gaan of kunnen leveren. Op het gebied van invulling

VNG – GT Mobiele Communicatie 3

Raamovereenkomst versie 1.0

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

van Wensen kan de dienstverlening van Opdrachtnemers derhalve gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst verschillen.

Als de Opdrachtnemer de functionaliteit van een Wens in de Nederlandse consumenten- of zakelijke markt levert, maar deze functionaliteit nog als niet-conform in de Raamovereenkomst staat vermeld, dan kan de Opdrachtgever de Opdrachtnemer verzoeken zich alsnog aan de Wens te conformeren. De Opdrachtnemer kan een dergelijk verzoek alleen weigeren als daar relevante en zwaarwegende redenen voor zijn. Als de bedoelde functionaliteit door Opdrachtnemer in de markt op basis van een apart tarief wordt geleverd, dan kan de Opdrachtnemer ook voor levering onder de Raamovereenkomst een apart marktconform Tarief overeenkomen.

1.3. Aanvrager van een DVV

Het initiatief om een DVV-procedure te starten kan liggen bij de Opdrachtnemer, de CBO of een Deelnemer. Alle partijen kunnen verzoeken doen om Standaard Diensten te introduceren of te wijzigen, of Speciale Diensten overeen te komen. Het ligt echter voor de hand dat het zwaartepunt van het soort aanvragen bij de verschillende partijen anders zal liggen:

- **De Opdrachtnemer**
De Opdrachtnemer zal zich zowel richten op het aanpassen en introduceren van Standaard Diensten als op het overeenkomen van Speciale Diensten. Hij heeft er belang bij dat nieuwe diensten die hij in de markt kan leveren zoveel mogelijk ook voor de Deelnemers beschikbaar komen, dat diensten die aangepast in de markt worden gezet in dezelfde vorm leverbaar worden onder GT, en dat zijn dienstverlening naar de Deelnemers optimaal is.
- **De CBO**
De CBO zal met name de DVV-procedure gebruiken om nieuwe of gewijzigde Standaard Diensten te introduceren. Het is immers in het belang van de CBO dat de geleverde Diensten inhoudelijk marktconform zijn, en blijvend voldoen aan de veranderende behoeften van de Deelnemers.
- **Een Deelnemer**
Een Deelnemer zal in de meeste gevallen de procedure starten om een Speciale Dienst overeen te komen. Zijn belang is dat een gewenste, niet leverbare dienst alsnog door de Opdrachtnemer geleverd wordt. Een aanvraag voor een Speciale Dienst kan uitmonden in de introductie of wijziging van een Standaard Dienst, maar dit zal meestal niet de inzet van de Deelnemer zijn.

In paragraaf 2.1 is beschreven dat voor het doorlopen van de DVV-procedure een apart aanvraagformulier beschikbaar wordt gesteld. Omdat het formulier dienstbeschrijvingen bevat, veelal aangevuld met de tarifiering van de diensten, zal het formulier in alle gevallen worden ingevuld door de Opdrachtnemer, ook als het initiatief van de aanvraag bij de CBO of een Deelnemer ligt. Aangezien er bij een DVV-aanvraag in de meeste gevallen sprake is van een gezamenlijk belang van een Opdrachtnemer en de CBO of een Deelnemer, zal het doorlopen van een DVV-procedure veelal in nauwe samenwerking tussen belanghebbende partijen plaatsvinden.

1.4. Verplichtingen voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer

De Opdrachtgever, vertegenwoordigd door de CBO, is verplicht elk DVV-verzoek van een Opdrachtnemer in behandeling te nemen. Een DVV-procedure kan alleen voorzien van een deugdelijke motivatie worden afgewezen. Redenen om een DVV-verzoek af te wijzen, zijn onder andere (maar niet uitsluitend):

- De nieuwe/gewijzigde dienstverlening past niet binnen de scope van de aanbestede dienstverlening.
- Er is bij de Deelnemers geen behoefte aan de nieuwe of gewijzigde dienst.
- De aangeboden dienst is niet marktconform (financieel of inhoudelijk).
- Niet alle Opdrachtnemers kunnen de nieuwe of gewijzigde dienst leveren (alleen bij nieuwe Standaard Diensten).

Ook voor de Opdrachtnemer is het doorlopen van een DVV-procedure verplicht. Als een Deelnemer of de CBO behoefte heeft aan diensten die niet standaard onder GT leverbaar zijn, dan dient de Opdrachtnemer binnen een redelijke termijn, na een daartoe strekkend verzoek van een Deelnemer of de CBO, een aanbod voor de levering van deze diensten te doen, mits de dienstverlening past binnen de scope van de aanbesteding en het verzoek betrekking heeft op diensten, verbeterde specificaties of functionaliteiten die de Opdrachtnemer al op de Nederlandse consumenten- of zakelijke markt levert. Aanbiedingen van de Opdrachtnemers die via een DVV-procedure worden ingediend dienen passend en marktconform te zijn, waarbij ten aanzien van de financiële marktconformiteit nadrukkelijk geldt dat Bijlage 03 Marktconformiteit van toepassing is.

2. De aanvraagprocedure

2.1. Aanvraagformulier

Voor de DVV-procedure zal door de CBO een apart formulier worden ontwikkeld. Het formulier wordt in alle gevallen ingevuld door de Opdrachtnemer. Het formulier dient een volledige omschrijving van de functionaliteit en de voorwaarden van de nieuwe of te wijzigen dienstverlening te bevatten. Als volledige instemming van de bij de aanvraag betrokken Partijen over de dienstverlening en de bijbehorende voorwaarden is verkregen wordt het formulier ondertekend. Als sprake is van een nieuwe of gewijzigde Standaard Dienst, en daarmee sprake van een wijziging van de Raamovereenkomst, zal ondertekening van het formulier plaatsvinden in tweevoud door de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever, en wel door vertegenwoordigers die bevoegd zijn om contractwijzigingen door te voeren. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen beide één exemplaar van het ondertekende formulier bewaren. Als sprake is van een Speciale Dienst zal ondertekening plaatsvinden door bevoegde vertegenwoordigers van de Opdrachtnemer en de Deelnemer(s) die de Speciale Dienst gaat afnemen, en door het CBO als blijk van instemming met de Speciale Dienst.

2.2. De procedure

Op de volgende pagina worden de stappen van de DVV procedure in een stroomschema weergegeven. Toelichting op het stroomschema:

Ad (1): Hier vindt de toets plaats of sprake is van een nieuwe of gewijzigde Standaard Dienst (StD) of een Speciale Dienst (SpD).

Ad (2): Toetsing vindt onder meer plaats aan de hand van de volgende vragen:

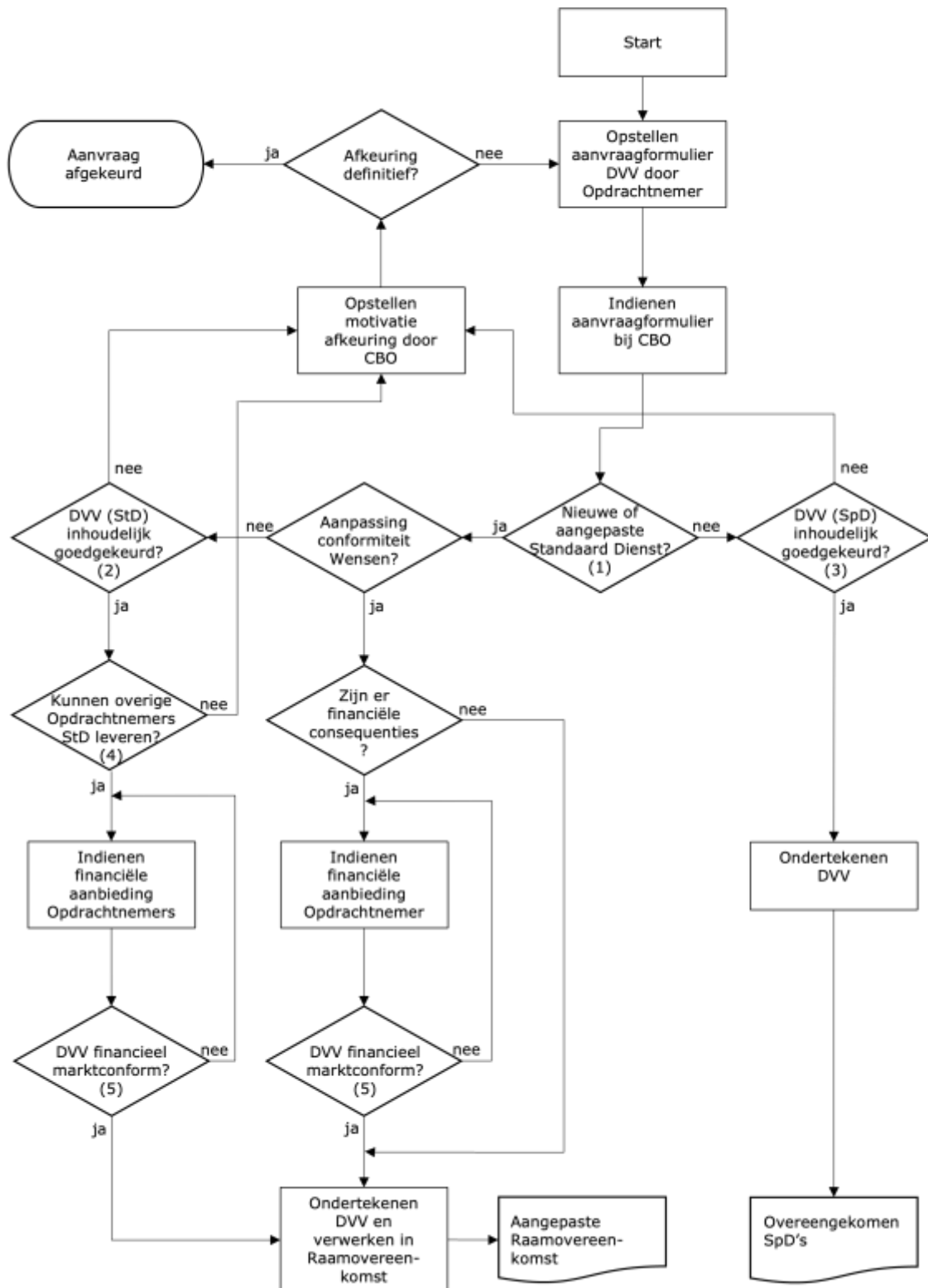
- Is bij meerdere Deelnemers (potentiële) behoefte aan de nieuwe of gewijzigde StD?
- Past de nieuwe of gewijzigde StD binnen de scope van de aanbesteding?
- Is de DVV toegestaan binnen de kaders van de Europese aanbestedingsregels?

Ad (3): Toetsing vindt onder meer plaats aan de hand van de volgende vragen:

- Past de SpD binnen de scope van de aanbesteding?
- Is bij de opbouw van het geoffreerde bedrag maximaal gebruik gemaakt van de vastgelegde Tarieven in de Tarieflijst?
- Is de tarifiering van de SpD gebaseerd op kostprijzen en zijn deze kostprijzen verhoogd met het juiste toeslagpercentage zoals opgenomen in de Tarieflijst?
- Is de DVV toegestaan binnen de kaders van de Europese aanbestedingsregels?

Ad (4): Betreft alleen de inhoudelijke onderdelen van de DVV, niet de Tarieven. Als niet alle Opdrachtnemers de aangevraagde StD kunnen leveren kan de DVV procedure niet tot een nieuwe StD leiden. In de motivatie bij de afwijzing wordt aangegeven dat de dienst wellicht alsnog als Speciale Dienst kan worden geleverd.

Ad (5): De aangeboden tarieven dienen aan alle financiële marktconformiteitsvoorwaarden te voldoen die in de Raamovereenkomst zijn vastgelegd.



VNG – GT Mobile Communicatie 3

Raamovereenkomst versie 1.0

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

2.3. Bekendmaking goedgekeurde DVV's

Afgeronde en ondertekende DVV-aanvraagformulieren in het kader van een Speciale Dienst worden gepubliceerd op het webbased portaal van de Opdrachtnemer. Deze goedgekeurde Speciale Diensten zijn inzichtelijk voor de Deelnemer(s) die de Speciale Dienst gaan gebruiken en de CBO.

Als een DVV-procedure heeft geleid tot een nieuwe of gewijzigde Standaard Dienst, dan zullen de kenmerken van deze Dienst, voor zover dat door de CBO noodzakelijk wordt geacht, worden doorgevoerd in de van toepassing zijnde Bijlagen van de Raamovereenkomst. De CBO besluit of en op welke wijze de communicatie naar de Deelnemers over de nieuwe of gewijzigde Standaard Dienst zal gaan plaatsvinden.

Bijlage 03: Marktconformiteit

Inleiding

Met de aanbesteding GT Mobiele Communicatie 3 is de mogelijkheid gecreëerd voor Deelnemers om gedurende een periode van zes jaar, aangevuld met een periode van 6 maanden voor Transitie, de overeengekomen Diensten af te nemen. Voor de Opdrachtgever en de Deelnemers is het van belang dat niet alleen tijdens de gunning van de Raamovereenkomst de dienstverlening in financiële zin marktconform is, maar dat financiële marktconformiteit ook geborgd blijft gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten. In hoofdstuk 1 zijn daarom enkele instrumenten beschreven die worden ingezet om de financiële marktconformiteit te borgen. Deze instrumenten zijn:

- Benchmark.
- Aanpassing Tarieven op basis van regelgeving.
- Aanpassing Tarieven op basis van gunning van de Nadere Overeenkomsten.

In hoofdstuk 2 wordt beschreven hoe de marktconforme Tarieven voor mobiel verkeer van en naar het buitenland tot stand komen en hoe deze Tarieven marktconform blijven.

Met de aanbesteding GT Mobiele Communicatie 3 wordt een omvangrijke hoeveelheid Diensten in de markt gezet voor een langere periode. De Opdrachtgever verwacht, gezien deze omvang en looptijd, dat de tariefstelling voor GT Mobiele Communicatie 3 behoort tot de laagste in de markt voor vergelijkbare diensten. Om deze reden wordt in deze aanbesteding onder een marktconform Tarief een Tarief verstaan dat niet hoger ligt dan 10% boven de/het laagste prijs/tarief dat een Opdrachtnemer elders in de markt voor een vergelijkbare dienst in rekening brengt. Deze eis geldt voor alle afzonderlijke Tarieven die zijn opgenomen op de Tarieflijst. Daarnaast is voor alle afzonderlijke Tarieven in de Tarieflijst van toepassing dat deze Tarieven nooit hoger mogen zijn dan openbaar gepubliceerde prijzen/tarieven voor vergelijkbare diensten.

1. Marktconformiteitsinstrumenten

1.1. Benchmark

Met het uitvoeren van een benchmark wordt vastgesteld of de Tarieven van één, meer of alle Diensten marktconform zijn. Een benchmark wordt uitgevoerd door een onafhankelijke organisatie, die kennis heeft van de telecommunicatiesector, en ervaring heeft met benchmarken in het algemeen en met benchmarken in de telecommunicatiesector in het bijzonder. Bij de opdracht aan de benchmarkorganisatie dient duidelijk te worden aangegeven welke Diensten onder de loep moeten worden genomen, en wat de specificaties van deze Diensten onder GT Mobiele Communicatie 3 zijn. De benchmarkorganisatie vergelijkt vervolgens de Tarieven

van deze Diensten met de tarieven van vergelijkbare diensten in contracten die in zijn benchmark database voorhanden zijn. De te onderzoeken GT Mobiele Communicatie 3 Tarieven worden vergeleken met tarieven in contracten in de benchmark database die wat omvang/volume betreft zo dicht mogelijk overeenkomen met het GT Mobiele Communicatie 3 volume.

De benchmarkorganisatie zal allereerst aan de hand van de voorhanden zijnde tariefinformatie voor iedere te beschouwen Dienst bepalen wat een marktconform tarief is. Tijdens dit proces kunnen tarieven in de benchmark database naar boven of naar beneden worden gecorrigeerd, als dit noodzakelijk wordt geacht om een eventueel verschil in specificaties van de te benchmarken Dienst te compenseren. Vervolgens wordt per te beschouwen Dienst het vastgestelde marktconforme tarief vergeleken met het in de Raamovereenkomst vastgelegde Tarief. Als een vastgesteld marktconform tarief lager is dan het GT Mobiele Communicatie 3 Tarief, dan zal, met ingang van de datum waarop het marktconforme tarief is gecommuniceerd naar de Opdrachtnemer, het marktconforme benchmarktarief gaan gelden als het nieuwe GT Mobiele Communicatie 3 Tarief. Als het marktconforme benchmarktarief hoger is dan het GT Mobiele Communicatie 3 Tarief dan blijft het GT Mobiele Communicatie 3 Tarief gehandhaafd. De benchmark kan derhalve nooit leiden tot een verhoging van Tarieven.

De keuze voor de organisatie die de benchmark gaat uitvoeren wordt in onderling overleg tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer genomen. Als de Partijen op deze wijze niet tot een keuze kunnen komen, wijst de Opdrachtgever minimaal drie organisaties aan die de benchmark zouden kunnen en mogen uitvoeren. De Opdrachtnemer beslist vervolgens welke van deze aangereikte benchmarkorganisaties de benchmark zal uitvoeren. De opdracht aan de benchmarkorganisatie wordt gezamenlijk op papier gezet en wordt gezamenlijk besproken en afgestemd met de benchmarkorganisatie. De contractuele opdrachtverstrekking aan de benchmarkorganisatie wordt uitgevoerd door de Opdrachtnemer. Als uit de benchmark blijkt dat de onderzochte Tarieven niet marktconform zijn en er derhalve een aanpassing van de Tarieven noodzakelijk is, dan draagt de Opdrachtnemer de kosten van de benchmark. Als uit de benchmark blijkt dat de Tarieven marktconform zijn, dan komen de kosten voor het uitvoeren van de benchmark ten laste van de Opdrachtgever.

1.2. Aanpassing Tarieven op basis van regelgeving

In de afgelopen jaren is een aantal telecom tarieven stapsgewijs neerwaarts bijgesteld op grond van regelgeving. Zo is bijvoorbeeld in het verleden als gevolg van Europese regelgeving vastgelegd dat het gebruik van mobiel spraak- en dataverkeer binnen de Europese Unie (EU) voornamelijk wordt afgerekend binnen spraak- en databundels die in één van de EU-landen zijn aangeschaft.

Het is denkbaar dat ook in de toekomst als gevolg van regelgeving tarieven neerwaarts bijgesteld dienen te worden. Om deze reden geldt voor GT Mobiele Communicatie 3 de voorwaarde dat, als op basis van Europese of nationale regelgeving tarieven worden aangepast, de geldende, vergelijkbare GT Mobiele Communicatie 3 Tarieven worden verlaagd tot de door de regelgeving voorgeschreven maximale tarieven. Als een GT Mobiele Communicatie 3 Tarief al lager is dan het door regelgeving voorgeschreven maximale tarief dan blijft het bestaande GT Mobiele Communicatie 3 Tarief gehandhaafd.

1.3. Aanpassing Tarief of toeslagpercentage op basis van gunning Nadere Overeenkomsten

De gunning van Nadere Overeenkomsten vindt plaats in concurrentie tussen de Opdrachtnemers binnen de Raamovereenkomst. Om de kans op de gunning van een Nadere Overeenkomst te vergroten kunnen de Opdrachtnemers tijdens een gunningstraject voor een Nadere Overeenkomst lagere Tarieven offeren dan de in de Raamovereenkomst vastgelegde maximum Tarieven. Ook is het mogelijk om bij het offeren van een Speciale Dienst een lager toeslagpercentage op de kostprijs te hanteren dan het vastgelegde maximum toeslagpercentage. Als een Opdrachtnemer van deze mogelijkheid gebruik maakt, dan dient hij rekening te houden met de volgende consequenties:

1. **Geoffreerde Tarieven en toeslagpercentage worden nieuwe maximum Tarieven en toeslagpercentage**

Na gunning van de Nadere Overeenkomst zullen de geoffreerde, lagere Tarieven de in de Raamovereenkomst vastgelegde Tarieven vervangen. Het neerwaarts bijgestelde toeslagpercentage vervangt het in de Raamovereenkomst vastgelegde toeslagpercentage. Dit betekent dat de Opdrachtnemer tijdens toekomstige gunningen van Nadere Overeenkomsten deze nieuwe, lagere Tarieven als maximum Tarieven dient te hanteren, en het nieuwe, lagere toeslagpercentage als maximum toeslagpercentage. Voor de goede orde wordt hierbij vermeld dat iedere Opdrachtnemer te allen tijde verplicht is mee te dingen bij nieuwe aanvragen van Deelnemers voor het sluiten van een Nadere Overeenkomst.

2. **Geoffreerde Tarieven gaan ook gelden voor bestaande Nadere Overeenkomsten**

Ieder kalenderjaar op peildatum 1 oktober wordt door de CBO vastgesteld of er gunningen van Nadere Overeenkomsten hebben plaatsgevonden en of deze gunningen hebben geleid tot het aanbieden van lagere Tarieven en daarmee ook aanpassingen van de maximum Tarieven in de Raamovereenkomst. Als dit het geval is dan dient de Opdrachtnemer vanaf 1 januari van het nieuwe jaar deze lagere, nieuwe Tarieven ook te gaan hanteren bij de verrekening van Diensten die worden afgenomen onder eerder afgesloten Nadere Overeenkomsten. Als sprake is van wijziging van de Tarieven, dan zal de CBO de Deelnemers hierover informeren.

2. Marktconformiteit buitenlandtarieven

2.1. Tariefzones en maximale Tarieven voor mobiel verkeer in het buitenland

De Opdrachtnemers hebben bij inschrijving in het tabblad 'Tariefzones' in Appendix II alle landen waarin roamingovereenkomsten zijn gesloten ingedeeld in zogenoemde Tariefzones. Iedere Tariefzone kent een eigen, unieke tariefstructuur die voor ieder land geldt dat in de betreffende Tariefzone is ondergebracht.

De indeling van landen in Tariefzones in GT Mobiele Communicatie 3 dient gelijk te zijn aan de indeling van landen in Tariefzones die de Opdrachtnemer hanteert in openbaar beschikbare indelingen/landenprijzlijsten. Mocht de Opdrachtnemer verschillende landenprijzlijsten openbaar publiceren dan dient dezelfde indeling van

de landen te worden gehanteerd die wordt gebruikt in de openbaar gepubliceerde landenprijslijst met de laagste prijzen/tarieven. Landen die in deze openbare prijslijst gelijke prijzen/tarieven kennen, dienen ook in GT Mobiele Communicatie 3 gelijke Tarieven te hebben en in dezelfde Tariefzone te vallen.

Bij gunning van de Raamovereenkomst worden de Tarieven die gelden voor mobiel verkeer in Tariefzone 1 meegenomen/meegewogen in het totale bedrag op basis waarvan het subgunningscriterium 'prijs' wordt bepaald. De Tarieven van de overige Tariefzones wegen niet mee bij gunning van de Raamovereenkomst, maar worden wel meegenomen/meegewogen bij de gunning van Nadere Overeenkomsten. De marktconformiteit van de Tarieven in deze overige Tariefzones (niet Tariefzone 1) komt derhalve met name tot stand na gunning van de Raamovereenkomst. Om echter te voorkomen dat hierdoor buitenlandtarieven initieel op een prijsniveau komen te liggen dat niet passend is voor de omvang van de Raamovereenkomst GT Mobiele Communicatie 3, is de aanvullende regel geldig dat alle individuele Tarieven voor mobiel verkeer in het buitenland nooit hoger mogen zijn dan de laagste prijzen/tarieven die de Opdrachtnemer voor dergelijke diensten openbaar publiceert.

Voor de goede orde wordt erop gewezen dat ook op de Tarieven voor mobiel buitenlandverkeer alle overige in deze Bijlage genoemde voorwaarden/spelregels/instrumenten van toepassing zijn.

2.2. Aanpassingen Tariefzones

Als een Opdrachtnemer in de openbaar gepubliceerde landenprijslijst met de laagste prijzen/tarieven een land verplaatst naar een andere groep landen waarvoor lagere prijzen/tarieven gelden, dan is hij verplicht dit land ook in GT Mobiele Communicatie 3 te verplaatsen naar de overeenkomende Tariefzone met lagere Tarieven. Als een Opdrachtnemer landen in de openbaar gepubliceerde landenprijslijst verplaatst naar een groep landen waarvoor een hoger tarief geldt, dan is het niet verplicht maar wel toegestaan om deze landen ook naar de van toepassing zijnde Tariefzone met hogere Tarieven van GT Mobiele Communicatie 3 te verplaatsen.

Bijlage 04: Kwaliteitsborging en Auditing

Inleiding

Voor de Opdrachtgever en de Deelnemers is de kwaliteit van de GT-dienstverlening van groot belang. Om deze reden worden eisen gesteld aan de Opdrachtnemer om een hoge kwaliteit te borgen. Kennis, ervaring en certificering dan wel het gebruik van een relevante standaardaanpak en een kwaliteitsmanagementsysteem zijn hierbij essentieel. Het uitvoeren van een audit is een instrument waarmee de Opdrachtgever en de Deelnemers nader inzicht kunnen krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening van de Opdrachtnemer.

1. Aantonen kwaliteitsborging van de dienstverlening

De Opdrachtnemer dient op verzoek van de Opdrachtgever of de Deelnemers op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en gedurende de periode dat één of meer Nadere Overeenkomsten in werking zijn aan te kunnen tonen dat de kwaliteit van de dienstverlening adequaat is geborgd. De kwaliteitsborging kan worden aangetoond door het overleggen van:

1. **Een geldig en relevant kwaliteitscertificaat**

Het betreft een geldig en relevant kwaliteitscertificaat waarmee alle voor de gevraagde dienstverlening verantwoordelijke organisatieonderdelen van de Opdrachtnemer en eventuele onderaannemers van de Opdrachtnemer worden afgedekt. De Opdrachtgever en de Deelnemers hebben recht op inzage in het dossier van de certificerende partij.

óf

2. **Een standaardaanpak en kwaliteitsmanagementsysteem**

Het betreft een op papier vastgelegde standaardaanpak en kwaliteitsmanagementsysteem die relevant zijn voor de gevraagde dienstverlening. Hieruit moet blijken op welke wijze de aansturing en beheersing van activiteiten wordt gerealiseerd.

Bij wijziging in de status van de kwaliteitsborging, bijvoorbeeld bij het aflopen van een certificaat, dient de Opdrachtnemer dit onmiddellijk te melden aan de Contract Beheer Organisatie (CBO).

2. Auditing

2.1. Wanneer toepassen

In de volgende gevallen kan de Opdrachtgever een audit doen uitvoeren:

1. Bij gerede twijfel over de juistheid van een offerte, factuur of rapportage. De scope van de audit blijft beperkt tot het betreffende object.
2. Als de dienstverlening van de Opdrachtnemer één of meer van de in de Bijlage 06 Servicelevels en Boeteregime aangegeven grenzen overschrijdt. Scope en object van de audit zijn beperkt tot de servicelevels waarvan de grenzen zijn overschreden, inclusief de vaststelling van de eraan ten grondslag liggende omstandigheden.
3. Als sprake is van een verplichting om een audit in te zetten indien dat voor de interne verantwoording van de Opdrachtgever noodzakelijk is of dit door een Rekenkamer wordt vereist. Scope en object is niet breder dan noodzakelijk voor het vaststellen van de interne verantwoording.
4. Indien het vermoeden bestaat dat de Opdrachtnemer niet voldoet aan een (andere dan onder punt 1, 2, 3 en 5 genoemde) voorwaarde uit de Raamovereenkomst. Scope en object is beperkt tot de betreffende voorwaarde, inclusief de vaststelling van de eraan ten grondslag liggende omstandigheden.
5. Als twijfel bestaat of de Opdrachtnemer voldoet aan het gestelde in hoofdstuk 1 van deze Bijlage 04 Kwaliteitsborging en Auditing. Scope en object van de audit zijn in dat geval zoals vastgelegd in hoofdstuk 3 van deze Bijlage 04 Kwaliteitsborging en Auditing.

Uitsluitend de Opdrachtgever bepaalt de scope en het object van de audit. Voor alle audits geldt als normering de voorwaarden zoals gesteld en overeengekomen in de Raamovereenkomst.

2.2. Onafhankelijke derde partij

Een audit wordt altijd door een onafhankelijke derde partij (onafhankelijke auditor) uitgevoerd. De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer bepalen gezamenlijk welke derde partij ingeschakeld wordt. Als Partijen op deze wijze niet tot een keuze kunnen komen, wijst de Opdrachtgever minimaal drie organisaties aan die de audit zouden kunnen en mogen uitvoeren. De Opdrachtnemer wordt vervolgens in de gelegenheid gesteld om te bepalen welke van deze drie organisaties de audit zal gaan uitvoeren. Als de Opdrachtnemer binnen 5 Werkdagen nadat hij de gelegenheid heeft gekregen om een keuze te maken uit de drie voorgelegde organisaties geen keuze maakt, dan zal de Opdrachtgever de definitieve keuze maken voor de organisatie die de audit gaat uitvoeren. De opdracht wordt verstrekt door de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer verstrekt binnen 5 Werkdagen na aankondiging van de audit een overzicht met de vertrouwelijkheidseisen waaraan de onafhankelijke auditor dient te voldoen. Vertrouwelijkheidseisen die naar inzicht van de onafhankelijke auditor de uitvoerbaarheid van de audit in de weg staan of niet proportioneel zijn, worden niet geaccepteerd en uit het overzicht verwijderd. De resterende vertrouwelijkheidseisen worden door de Opdrachtgever in de opdracht aan de auditor vastgelegd.

2.3. Rapportage en opvolging

Het eindrapport van de onafhankelijke auditor wordt verspreid aan de Opdrachtgever (CBO) en aan de Deelnemers voor zover deze Deelnemers belang hebben bij inzage in deze eindrapportage.

Geconstateerde gebreken als resultaat van een audit dienen door de Opdrachtnemer te worden opgelost. Zolang de geconstateerde gebreken nog niet aantoonbaar zijn opgelost hebben Deelnemers het recht de betreffende Opdrachtnemer uit te sluiten van te houden minicompenties.

2.4. Kosten

De kosten voor het uitvoeren van een audit zijn voor rekening van de Opdrachtgever. De kosten die de Opdrachtnemer maakt door mee te werken aan een audit zijn en de kosten die de Opdrachtnemer moet maken om verbeterpunten uit de rapportage van de onafhankelijke derde partij te implementeren zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Als uit de audit blijkt dat de Opdrachtnemer in gebreke is, dan zijn ook de kosten voor de uitvoering van de audit voor rekening van de Opdrachtnemer.

3. Audit op algehele kwaliteitsborging

Als de omstandigheid zich voordoet zoals weergegeven in paragraaf 2.1 punt 5, dan wordt een audit uitgevoerd op de algehele kwaliteitsborging conform de in dit hoofdstuk weergegeven aanpak.

De Opdrachtnemer geeft inzicht in de methoden, technieken en kwaliteitssystemen die voor servicemanagement worden toegepast. Een onafhankelijke derde partij toetst deze methoden, technieken en kwaliteitssystemen op opzet, bestaan en werking. Hierbij kan ook getoetst worden op de volgende garanties die de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever biedt op de gebieden management, documentatie en bekwaamheid:

1. Management

De Opdrachtnemer heeft:

- a. een up-to-date (maximaal één jaar oud) kwaliteitshandboek;
- b. beleid, doelstellingen en plannen vastgesteld voor service management;
- c. het belang kenbaar gemaakt van het halen van de doelstellingen voor service management en de noodzaak van continue verbetering;
- d. bewerkstelligd dat de eisen van klanten worden vastgelegd en dat daaraan wordt voldaan teneinde de klanttevredenheid te verbeteren;
- e. benodigde middelen vastgesteld en beschikbaar gesteld voor het plannen, implementeren, bewaken, beoordelen en verbeteren van dienstverlening en beheer, bijvoorbeeld door werving van geschikt personeel en beheer van personeelsverloop;
- f. geborgd dat de risico's beheerd worden voor de service managementorganisatie en de diensten;
- g. geborgd dat het service management met geplande tussenpozen beoordeeld wordt om voortdurende geschiktheid, toereikendheid en doeltreffendheid te bewerkstelligen;



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

- h. geborgd dat zijn medewerkers zich bewust zijn van het kwaliteitssysteem en volgens de PDCA cyclus (Plan-Do-Check-Act, of een vergelijkbare methode) werken, zowel inhoudelijk als qua gedrag;
- i. geborgd dat het kwaliteitssysteem periodiek intern wordt getoetst.

2. Documentatie

De Opdrachtnemer moet inzicht in documenten en administraties kunnen geven die een doeltreffende planning, uitvoering en besturing van service management ondersteunen. Dit omvat in ieder geval:

- a. gedocumenteerd beleid en gedocumenteerde plannen voor service management;
- b. gedocumenteerde SLA's;
- c. beschrijving van vereiste processen en procedures;
- d. administraties zoals opgenomen in de Raamovereenkomst.

Er moeten procedures en verantwoordelijkheden zijn vastgesteld voor het aanmaken, beoordelen, goedkeuren, bijhouden, verwijderen en besturen van de diverse typen documenten en administraties.

3. Bekwaamheid

Alle functies en verantwoordelijkheden binnen de organisatie van de Opdrachtnemer moeten vastgesteld en bijgehouden worden, samen met de vereiste bekwaamheden om ze doeltreffend uit te voeren.

Bekwaamheden van personeel en de behoefte aan training moeten worden beoordeeld en beheerd, om het personeel in staat te stellen hun functie doeltreffend te vervullen. Het hogere management moet bewerkstelligen dat het personeel zich bewust is van de relevantie en het belang van hun activiteiten en hoe zij bijdragen aan het halen van de doelstellingen van service management.

Tot slot dient de Opdrachtnemer ook aan te kunnen tonen dat een adequaat cost management systeem is geïmplementeerd, teneinde aan de verplichtingen ten aanzien van kostenberekening en kostenbeheersing te kunnen voldoen.

Bijlage 05: Rapportages

Inleiding

In deze Bijlage 05 Rapportages wordt beschreven welke gegevens en informatie de Opdrachtnemer gedurende de contractperiode standaard periodiek dient op te leveren. Deze rapportages maken onderdeel uit van de Standaard Diensten, hetgeen betekent dat er geen extra kosten voor in rekening mogen worden gebracht. Naast de in deze Bijlage beschreven rapportages kunnen de Deelnemers ook specifieke rapportagebehoeften hebben. Het invullen van dergelijke behoeften valt binnen de categorie Speciale Diensten (offertebasis).

De rapportages worden gebruikt door drie typen gebruikers:

- **De CBO** (beheerder van de ROK)
De CBO ziet in de aan hen beschikbaar gestelde rapportages alle informatie die betrekking heeft op alle Deelnemers, met uitzondering van informatie die herleidbaar is naar individuele personen. De rapportages bevatten geconsolideerde informatie over alle door Deelnemers afgesloten NOK's onder de ROK. Naast deze geconsolideerde rapportage heeft de CBO ook inzage in alle rapportages die de Deelnemers ontvangen.
- **Deelnemers** (beheerders van NOK's of beheerders namens een deelnemende organisatie)
Een Deelnemer ziet in de aan hem beschikbaar gestelde rapportages uitsluitend informatie die betrekking heeft op de betreffende Deelnemer zelf.
- **Eindgebruikers** (gebruikers van een aansluiting)
Eindgebruikers krijgen uitsluitend informatie te zien over het eigen gebruik en specifieke instellingen van de gebruikte Aansluiting.

In alle rapportages waar namen van Diensten in voorkomen dient exact dezelfde naamgeving van de Diensten te worden gebruikt als is gebruikt in de Tarieflijst. Ditzelfde geldt voor in de rapportages opgenomen Tarieven. Ook deze dienen exact overeen te komen met de Tarieven in de Tarieflijst. Als de naamgeving of getoonde Tarieven niet overeenkomen met de naamgeving en tarieven in de Tarieflijst, dan is de rapportage niet juist en is het hierbij behorende boeteregime van kracht. Voor alle duidelijkheid wordt hieraan toegevoegd dat het derhalve ook niet is toegestaan afwijkende tarieven met bijbehorende kortingspercentages te gebruiken.

Alle beschreven rapportages dienen direct in het webbased portaal bekeken te kunnen worden. Daarnaast dienen de rapportages via het webbased portaal exporteerbaar/downloadbaar te zijn. Bij alle in de volgende hoofdstukken genoemde rapportages is steeds vermeld in welke formaten de rapportages exporteerbaar/downloadbaar dienen te zijn.

1. Afnamerapportage

1.1. Beschrijving

De CBO en de Deelnemers dienen inzicht te hebben in de hoeveelheid bij de Opdrachtnemers afgenomen Diensten, inclusief de voor deze Diensten in rekening gebrachte Tarieven. De rapportage heeft steeds betrekking op een kalendermaand en wordt opgeleverd binnen 10 Werkdagen na afloop van de betreffende kalendermaand. De rapportage bevat in ieder geval alle factuurregels die zijn/worden opgenomen op de factu(u)r(en) over de rapportagemaand, en wordt aangevuld met alle Diensten die eveneens door de Deelnemer(s) worden afgenomen waar geen maandelijkse Tarieven voor in rekening worden gebracht. Bij Diensten waar geen maandelijkse Tarieven voor in rekening worden gebracht wordt een tarief van € 0,00 vermeld.

1.2. Doel

De rapportage is essentieel voor het uitvoeren van professioneel contractbeheer, en dient daarnaast met name de volgende doelen:

- **Achterhalen trends**
CBO en Deelnemers willen rapportages over verschillende kalendermaanden vergelijken om te achterhalen welke Diensten in aantallen groeien, dalen of gelijk blijven.
- **Vaststellen Beheervergoeding**
De Beheervergoeding die de Opdrachtgever via de Opdrachtnemer bij de Deelnemers in rekening brengt is gebaseerd op afgenomen aantallen.
- **Prestatieverklaring**
De informatie in deze rapportage kan worden gebruikt voor het vereenvoudigen/versnellen van de prestatieverklaring van ontvangen facturen.

1.3. Rapportageformaat

De rapportages dienen online exporteerbaar/downloadbaar te zijn in Word, Excel of PDF. De factuurregels en overige afgenomen Diensten die al dan niet op een factuur komen, dienen daarnaast als zelfstandige records aangeboden te worden. Deze records worden in dit Beschrijvend Document 'Factuur Detail Records' (FDR's) genoemd. Deze FDR's dienen gedownload/geëxporteerd te kunnen worden in CSV formaat, en zijn beschikbaar met behulp van webservices in JSON, XML en/of CSV formaat als de Opdrachtnemer zich aan deze Wens in de Conformiteitlijst heeft geconformeerd.

2. Verbruiksrapportage (CDR's)

2.1. Beschrijving

De CBO en de Deelnemers dienen inzicht te hebben in het verbruik van de afgenomen Aansluitingen. Dit inzicht dient te worden gegeven op basis van de Charging Data Records (CDR's)¹ die de Opdrachtnemer bijhoudt. Deze CDR's bevatten alle verbruiksgegevens die de Opdrachtnemer nodig heeft om aan zijn klanten het verbruik te factureren. Van iedere Aansluiting wordt iedere keer een nieuw CDR-record weggeschreven voor iedere gebeurtenis die tot een factureerbaar verbruik leidt of kan leiden, ook als het verbruik is afgekocht (flat-fee afspraak). Factureerbare gebeurtenissen zijn bijvoorbeeld:

- **Een telefoongesprek**
Relevante gegevens die in een CDR-record worden opgeslagen zijn bijvoorbeeld het bellende telefoonnummer, het gebelde nummer, de start van het telefoongesprek, de duur van het gesprek, foutcondities, etc.
- **Een SMS-bericht**
Relevante gegevens die in een CDR-record worden opgeslagen zijn bijvoorbeeld het versturende telefoonnummer, het bestemmingsnummer, het moment van versturen van het bericht, foutcondities, etc.
- **Dataverbruik**
Relevante gegevens die in een CDR-record worden opgeslagen zijn bijvoorbeeld het dataverbruikende telefoonnummer, het moment van verbruik, de hoeveelheid verbruik, etc.

Een Deelnemer kan verbruiksrapportages over een individuele in gebruik zijnde Aansluiting opvragen, waarbij de Deelnemer zelf een periode kan ingeven waarover hij het verbruik gerapporteerd wil hebben. De Deelnemer kan bovendien aangegeven of hij in deze rapportage over een individuele Aansluiting alle individuele CDR's wil zien of dat het gerapporteerde verbruik is geaggregeerd naar het soort verbruik (bijvoorbeeld uitgaande spraakminuten binnen de EU, dataverbruik in MB buiten de EU of het aantal verstuurd SMS-berichten, enz.). De rapportage over het verbruik van een individuele Aansluiting kan op ieder moment worden aangevraagd/opgesteld waarbij geldt dat de Opdrachtnemer alle CDR's steeds beschikbaar stelt met een maximale vertraging van één uur.

Naast de verbruiksrapportage over individuele Aansluitingen ontvangt een Deelnemer verbruiksrapportage over het verbruik van alle bij een Deelnemer in gebruik zijnde Aansluitingen. Deze rapportage heeft steeds betrekking op een kalendermaand en wordt opgeleverd binnen 10 Werkdagen na afloop van de betreffende kalendermaand. De rapportage betreft zowel een rapportage over alle individuele CDR's als een rapportage

¹ De afkorting 'CDR' wordt ook geregeld gebruikt voor 'Call Detail Records'. Omdat in deze betekenis de indruk zou kunnen worden gewekt dat alleen belgegevens worden bijgehouden, wordt het beter passende 'Charging Data Records' gehanteerd. De Call Detail Records moeten worden gezien als onderdeel van de Charging Data Records.

waarin het gerapporteerde verbruik is geaggregeerd naar het soort verbruik (bijvoorbeeld uitgaande spraakminuten binnen de EU, dataverbruik in MB buiten de EU of het aantal verstuurd SMS-berichten, enz.)

De CBO ontvangt verbruiksrapportages die steeds betrekking hebben op een kalendermaand. Deze worden maandelijks opgeleverd binnen 10 Werkdagen na afloop van de betreffende kalendermaand. In de verbruiksrapportage voor de CBO is het gerapporteerde verbruik geaggregeerd naar het soort verbruik (bijvoorbeeld uitgaande spraakminuten binnen de EU, dataverbruik in MB buiten de EU of het aantal verstuurd SMS-berichten, enz.).

2.2. Doel

De rapportage is essentieel voor het uitvoeren van professioneel contractbeheer, en dient daarnaast met name de volgende doelen:

- **Achterhalen trends**
CBO en Deelnemers willen rapportages over verschillende kalendermaanden vergelijken om trends in het verbruik te achterhalen.
- **Prestatieverklaring**
De informatie in deze rapportage vormt mede de grondslag voor de prestatieverklaring van ontvangen facturen.
- **Doorbelasting**
Op basis van de geaggregeerde rapportages worden de totale kosten per Aansluiting verkregen. Deze totale kosten per Aansluiting kunnen worden doorbelast naar de afdeling/organisatie die gebruik maakt van de Aansluiting.

2.3. Rapportageformaat

De rapportages met geconsolideerde informatie dienen online exporteerbaar/downloadbaar te zijn in Word, Excel of PDF. Daarnaast is het essentieel dat voor het analyseren van verbruiksgegevens deze rapportages, alsmede alle losse CDR's over een in te geven periode, kunnen worden gedownload/geëxporteerd in CSV formaat, en beschikbaar zijn met behulp van webservices in JSON, XML en/of CSV formaat als de Opdrachtnemer zich aan deze Wens in de Conformiteitlijst heeft geconformeerd.

3. CMDB-rapportage

3.1. Beschrijving

De CMDB bevat alle relevante informatie over de Diensten die Deelnemers in gebruik hebben. Dit betreft bijvoorbeeld, voor zover van toepassing, informatie over ingezette hardware, informatie over de configuratie van ingezette Diensten en informatie over de locatie van ingezette Diensten. Ook bevat de CMDB-informatie over de Aansluitingen die door de Opdrachtnemer zijn geleverd. De CMDB dient wat de Aansluitingen betreft in ieder geval de volgende informatie te bieden:

VNG – GT Mobiele Communicatie 3

Raamovereenkomst versie 1.0

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

- Het aan de Aansluiting gekoppelde telefoonnummer.
- Door de Deelnemer vrij te kiezen omschrijving van de gebruiker van de Aansluiting (bijvoorbeeld naam of personeelsnummer van een persoon die de Aansluiting gebruikt).
- Door de Deelnemer vrij te kiezen omschrijving van het apparaat waarin de Aansluiting wordt gebruikt (bijvoorbeeld een IMEI nummer of een door de Deelnemer gehanteerd apparaatnummer).
- De identificatie van de Aansluiting (het SIM-kaart nummer of vergelijkbaar).
- De status van de Aansluiting
- De activatiedatum
- De datum waarop de Aansluiting zich voor het laatst op een mobiel netwerk heeft geregistreerd.
- Of op de Aansluiting preferente netwerktoegang is geactiveerd.
- APN-koppelingen (locatie, eventuele type verhoogde beschikbaarheid, bandbreedte).
- Vast-mobiel koppeling (locatie, eventuele verhoogde beschikbaarheid, capaciteit).
- Beheerde indoor dekkinginstallaties (locatie).
- Inhouse zonedekking (locatie, soort).

3.2. Doel

De rapportage is essentieel voor het uitvoeren van professioneel contractbeheer, en dient daarnaast met name de volgende doelen:

- **Inzage in specifieke kenmerken van afgenomen Diensten**
CBO en Deelnemers willen inzage hebben in alle relevante specifieke kenmerken van de Diensten die zijn afgenomen.
- **Prestatieverklaring**
De informatie in deze rapportage vormt mede de grondslag voor de prestatieverklaring van ontvangen facturen.

3.3. Rapportageformaat

De rapportages dienen online exporteerbaar/downloadbaar te zijn in Word, Excel of PDF. Daarnaast dienen de rapportages voor analysedoeleinden te kunnen worden gedownload/geëxporteerd in CSV formaat, en zijn ze beschikbaar zijn met behulp van webservices in JSON, XML en/of CSV formaat als de Opdrachtnemer zich aan deze Wens in de Conformiteitlijst heeft geconformeerd.

4. Servicelevel rapportage

4.1. Beschrijving

In Bijlage 06 Servicelevels en Boeteregime zijn de overeengekomen servicelevels van de dienstverlening van de Opdrachtnemer beschreven. Deze rapportage wordt binnen 10 Werkdagen na afloop van een kalendermaand opgeleverd en bevat alle in Bijlage 06 Servicelevels en Boeteregime opgenomen

diensten/parameters, inclusief de overeengekomen servicelevels en de in de zojuist verstreken kalendermaand behaalde servicelevels.

4.2. Doel

De rapportage is essentieel voor het uitvoeren van professioneel contractbeheer, en dient daarnaast met name de volgende doelen:

- **Prestatieverklaring**
De informatie in deze rapportage vormt mede de grondslag voor de prestatieverklaring van ontvangen facturen.
- **Signaleren problemen in de dienstverlening**
Uit deze rapportage komen eventuele problemen naar voren die zich voordoen in de dienstverlening van de Opdrachtnemer. Op basis van deze informatie kunnen de CBO en Deelnemers indien nodig serviceherstelmaatregelen, waaronder het opleggen van boetes, in gang zetten

4.3. Rapportageformaat

De rapportages dienen online exporteerbaar/downloadbaar te zijn in Word, Excel of PDF.

5. Incident- en servicereportage

5.1. Beschrijving

Met deze rapportage wordt informatie gegeven over de contacten/meldingen die hebben plaatsgevonden bij de incidentdesk en servicedesk. De rapportage wordt binnen 10 Werkdagen na afloop van een kalendermaand opgeleverd en bevat een overzicht van alle aangemelde incidenten en servicevragen over de laatst verstreken kalendermaand.

De rapportage over aangemelde incidenten bevat per referentienummer/ticketnummer in ieder geval een korte beschrijving van de aard van het incident, en informatie over de status van het incident (openstaand, on-hold, opgelost, etc), de prioriteit, de aanmeldende organisatie (de Deelnemer), het startmoment van de Oplosduur, het eindmoment van de Oplosduur en de Oplosduur.

De rapportage over aangemelde servicevragen bevat informatie per referentienummers/ticketnummer in ieder geval een korte beschrijving van de aard van de servicevraag, en informatie over de status van de servicevraag (openstaand, on-hold, opgelost, etc), de aanmeldende organisatie (de Deelnemer), het moment waarop de servicevraag is ingediend en het moment waarop de servicevraag is beantwoord.

Voor de goede orde wordt vermeld dat de CBO en Deelnemers te allen tijde via het webbased portaal actuele informatie kunnen inzien over alle aangemelde incidenten en servicevragen, ongeacht de status van deze incidenten en servicevragen.

5.2. Doel

De rapportage is essentieel voor het uitvoeren van professioneel contractbeheer, en dient daarnaast met name de volgende doelen:

- **Analyseren/bijsturen afhandeling incidenten**
Uit de rapportage komt naar voren of incidenten worden afgehandeld zoals is overeengekomen. Als dit niet het geval is kunnen de CBO en Deelnemers maatregelen nemen om de afhandeling van incidenten weer op orde te krijgen, bijvoorbeeld door het opleggen van boetes.
- **Analyseren van incidenten en servicevragen**
Aan de hand van de binnenkomende incidenten en servicevragen kan worden bekeken of sprake is van een structurele ontvangst van dezelfde soort incidenten of servicevragen. Als dat het geval is kunnen de CBO of Deelnemers hier oplossingen voor invoeren dan wel maatregelen tegen nemen.

5.3. Rapportageformaat

De rapportages dienen online exporteerbaar/downloadbaar te zijn in Word, Excel of PDF.

6. Contractenrapportage

6.1. Beschrijving

Deze rapportage geeft inzicht in de voortgang van de ondertekeningen van de NOK's en Migraties. De rapportage wordt geregeld bijgewerkt, doch in ieder geval één keer in de twee weken. De rapportage geeft informatie over de Deelnemers die een minicompetitie hebben doorlopen en als gevolg daarvan een NOK moeten ondertekenen en moeten Migreren. Het bevat plandata en, indien van toepassing, de gerealiseerde data van ondertekening van NOK's, en de plandata en, indien van toepassing de gerealiseerde data van afronding de Migraties. Tevens bevat de rapportage inzicht in NOK ondertekeningen en Migraties waarvan de voortgang niet conform verwachting is.

6.2. Doel

De rapportage is essentieel voor het uitvoeren van professioneel contractbeheer, en dient daarnaast met name het volgende doel:

- **Monitoren voortgang uitnutting ROK**
Op basis van deze rapportage kan worden bijgestuurd als Deelnemers niet tijdig gebruik (kunnen) maken van de Diensten van de Opdrachtnemers.

6.3. Rapportageformaat

De rapportages dienen online exporteerbaar/downloadbaar te zijn in Word, Excel of PDF.

7. Trendrapportage

7.1. Beschrijving

Met deze rapportage informeert de Opdrachtnemer de CBO over trends op het gebied van mobiele communicatie. Het rapport geeft enerzijds aan welke trends worden waargenomen bij Deelnemers, zowel ten aanzien van het gebruik van de Diensten als ten aanzien van de behoefte aan nieuwe diensten, en geeft anderzijds aan welke trends in de markt worden waargenomen. De rapportage wordt één keer per half jaar opgeleverd.

7.2. Doel

De rapportage is essentieel voor het uitvoeren van professioneel contractbeheer, en dient daarnaast met name het volgende doel:

- **Inzage in de mate waarin de ROK past bij de behoeften van Deelnemers en mogelijkheden in de markt**
Op basis van deze rapportage kan de CBO maatregelen nemen als zou blijken dat de behoeften van de Deelnemers niet meer in voldoende mate worden ingevuld door de geleverde Diensten, of als zou blijken dat in de markt nieuwe mobiele diensten beschikbaar zijn die niet in de ROK zijn opgenomen.

7.3. Rapportageformaat

De rapportages dienen online exporteerbaar/downloadbaar te zijn in Word, Excel of PDF.

Bijlage 06: Servicelevels en Boeteregime

Inleiding

In deze Bijlage is weergegeven aan welke kwaliteitsniveaus de dienstverlening van de Opdrachtnemer dient te voldoen en wat de consequenties zijn als het vereiste kwaliteitsniveau niet wordt gehaald. De kwaliteitsniveaus (of servicelevels) zijn onderverdeeld in de volgende categorieën:

- Levertijden
- Netwerkperformance en Beschikbaarheid
- Responsetijden
- Oplosduur
- Overige servicelevels

Alle diensten, producten of functionaliteiten waar het kwaliteitsniveau van wordt gemeten worden in deze paragraaf 'parameters' genoemd. Ten aanzien van de parameters en boetes die in deze Bijlage worden genoemd gelden de volgende bepalingen:

- Alle parameters worden gemeten over de periode van een maand, met uitzondering van hetgeen vermeld staat onder paragraaf 1.1 Levertijden.
- Beschikbaarheidspercentages worden vastgesteld over het totaal aantal minuten in de betreffende maand minus het aantal minuten waarin gepland en geaccordeerd onderhoud heeft plaatsgevonden.
- Beschikbaarheidsparameters gelden alleen in het gebied waarin de Opdrachtnemer aangegeven heeft dekking te hebben middels de relevante bij de NOK gunning gebruikte dekkingkaarten (de bij de gunning van de Raamovereenkomst gebruikte Appendices III, of op later aangeleverde verbeterde dekkingkaarten).
- Dekkingkaarten zijn de kaarten die de dekking van de Opdrachtnemer aangeven in Nederland en in de Verzorgingsgebieden van de Deelnemers.
- Er kunnen per maand meerdere boetes worden toegekend (stapelbaar).
- Daar waar gesproken wordt over kosten wordt bedoeld het aan de Deelnemer in rekening gebrachte danwel te brengen bedrag.

1. Servicelevels en boetes

1.1. Levertijden

Parameter	Servicelevel	Boete bij overschrijding servicelevel
SIM-kaart	3 Werkdagen	Als in een maand tijd over de combinatie van deze parameters meer dan 5 overschrijdingen plaatsvinden, dan is de dienstverlening van de Opdrachtnemer niet conform de overeengekomen eisen en dient hij binnen 5 Werkdagen bij het CBO een plan in te dienen waarin de oorzaak van de non-conformiteit wordt beschreven, alsmede een realistische oplossing om de non-conformiteit op te heffen.
eSIM	3 Werkdagen	
Activatie SIM-kaart	1 uur	
APN beschikbaar via secure internet	10 Werkdagen	Bedrag ter hoogte van de maandelijkse kosten van een APN.
APN, inclusief een beheerde netwerkkoppeling over bestaande infrastructuur	20 Werkdagen	Bedrag ter hoogte van de maandelijkse kosten van een APN plus de maandelijkse kosten van de beheerde netwerkkoppeling.
APN, inclusief een beheerde netwerkkoppeling over nieuwe infrastructuur	80 Werkdagen	Bedrag ter hoogte van de maandelijkse kosten van een APN plus de maandelijkse kosten van de beheerde netwerkkoppeling.
Vast-Mobiel koppeling over bestaande infrastructuur	20 Werkdagen	Bedrag ter hoogte van de maandelijkse kosten van een Vast-Mobiel koppeling.



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Vast-Mobiel koppeling over nieuwe infrastructuur	80 Werkdagen	Bedrag ter hoogte van de maandelijkse kosten van een Vast-Mobiel koppeling.
Oplevering realistische, bruikbare indicatie voor het realiseren van een indoor dekkingvoorziening op een locatie.	15 Werkdagen	€ 250,-
Schouwing locatie op verzoek Deelnemer ten behoeve van het realiseren indoor dekkingvoorziening (niet in het kader van een gunning NOK).	10 Werkdagen	€ 500,-
Offerte, inclusief schouwingsrapport, indoor dekkingvoorziening (niet in kader van een gunning NOK). N.B. Levertijd gaat in na schouwing van de locatie.	20 Werkdagen	De levertijd van de indoor dekkingvoorziening wordt verminderd met 10 dagen
Indoor dekkingvoorziening	80 Werkdagen. In bijzondere situaties, veroorzaakt door bijvoorbeeld de grootte van de locatie of de afwezigheid van geschikte infrastructuur, geldt een maximale levertijd van 120 Werkdagen. Of sprake is van een bijzondere situatie wordt vastgesteld in overleg tussen de Opdrachtnemer en de CBO.	Een bedrag ter hoogte van 10 % van de eenmalige kosten indoor dekkingvoorziening
Inhouse zonedekking	20 Werkdagen	Een bedrag ter hoogte van 100 % van de kosten voor de eerste maand van de inhouse zonedekking oplossing

VNG – GT Mobiele Communicatie 3

Raamovereenkomst versie 1.0

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

1.2. Netwerkperformance en beschikbaarheid

1.2.1. Netwerkperformance

Parameter	Servicelevel	Boete bij overschrijding servicelevel
MOS waarde	$\geq 3,5$	Als in een kalendermaand bij een Deelnemer niet aan al deze servicelevels wordt voldaan, dan wordt een boete in rekening gebracht van 3% over alle facturen over de betreffende kalendermaand van de betreffende Deelnemer, met een maximum per Deelnemer van 1.000 euro.
Blocked calls	≤ 2 % van de gesprekken	
Dropped calls	$\leq 0,5$ % van de gesprekken	



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Parameter	Servicelevel	Boete bij overschrijding servicelevel
Aflever tijd SMS (nationaal)	≤ 5 minuten	Als in een kalendermaand bij een Deelnemer 10 of meer keer niet aan al deze servicelevels wordt voldaan, dan wordt een boete in rekening gebracht van 3% over alle facturen over de betreffende kalendermaand van de betreffende Deelnemer, met een maximum per Deelnemer van 1.000 euro.
Call setup delay	≤ 10 seconden	
Round-trip vertragingstijd van data met een reguliere bandbreedte	≤ 100 ms	
Doorvoersnelheid download van data met een reguliere bandbreedte	≥ 15 Mbps	
Doorvoersnelheid upload van data met een reguliere bandbreedte	≥ 7 Mbps	
Round-trip vertragingstijd van data met een hoge bandbreedte	≤ 50 ms	
Doorvoersnelheid download van data met een hoge bandbreedte	≥ 50 Mbps	
Doorvoersnelheid upload van data met een hoge bandbreedte	≥ 20 Mbps	
Round-trip vertragingstijd smalbandige preferente netwerktoegang data	≤ 500 ms	
Doorvoersnelheid download smalbandige preferente netwerktoegang data	≥ 10 kbps	
Doorvoersnelheid upload smalbandige preferente netwerktoegang data	≥ 10 kbps	
Round-trip vertragingstijd preferente netwerktoegang data	≤ 100 ms	
Doorvoersnelheid download preferente netwerktoegang data	≥ 2 Mbps	
Doorvoersnelheid upload preferente netwerktoegang data	≥ 2 Mbps	

VNG – GT Mobile Communicatie 3

Raamovereenkomst versie 1.0

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

1.2.2. Beschikbaarheid

Parameter	Servicelevel	Boete bij overschrijding servicelevel
Vast-Mobiel dienstverlening met enkelvoudige koppeling	≥ 99,5 % beschikbaarheid	Een bedrag ter hoogte van 25 % van de maandelijkse kosten van de Vast-Mobiel dienstverlening met enkelvoudige koppeling
Vast-Mobiel dienstverlening die single site, dual routed, single homed is gekoppeld	≥ 99,75 % beschikbaarheid	Een bedrag ter hoogte van 25 % van de maandelijkse kosten van de Vast-Mobiel dienstverlening en de koppeling
Vast-Mobiel dienstverlening die dual site, dual routed, single homed is gekoppeld	≥ 99,85 % beschikbaarheid	Een bedrag ter hoogte van 25 % van de maandelijkse kosten van de Vast-Mobiel dienstverlening en de koppeling
Vast-Mobiel dienstverlening die single site, dual routed, dual homed is gekoppeld	≥ 99,85 % beschikbaarheid	Een bedrag ter hoogte van 25 % van de maandelijkse kosten van de Vast-Mobiel dienstverlening en de koppeling
Vast-Mobiel dienstverlening die dual site, dual routed, dual homed is gekoppeld	≥ 99,95 % beschikbaarheid	Een bedrag ter hoogte van 25 % van op de maandelijkse kosten van de Vast-Mobiel dienstverlening en de koppeling
Private APN met enkelvoudige koppeling of koppeling via internet	≥ 99,5 % beschikbaarheid	Een bedrag ter hoogte van 25 % van de maandelijkse kosten van de private APN en, indien van toepassing, een bedrag ter hoogte van 25 % van de maandelijkse kosten van de koppeling
Private APN die single site, dual routed, single homed is gekoppeld	≥ 99,75 % beschikbaarheid	Een bedrag ter hoogte van 25 % van de maandelijkse kosten van de private APN en de koppeling
Private APN die dual site, dual routed, single homed is gekoppeld	≥ 99,85 % beschikbaarheid	Een bedrag ter hoogte van 25 % van de maandelijkse kosten van de private APN en de koppeling



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Private APN die single site, dual routed, dual homed is gekoppeld	≥ 99,85 % beschikbaarheid	Een bedrag ter hoogte van 25 % van de maandelijkse kosten van de private APN en de koppeling
Private APN die dual site, dual routed, dual homed is gekoppeld	≥ 99,95 % beschikbaarheid	Een bedrag ter hoogte van 25 % van de maandelijkse kosten van de private APN en de koppeling
Aansluiting met preferente spraak- of datatoegang	100 % beschikbaarheid met behoud van alle overeengekomen performance specificaties tijdens netwerkcongestie	Een boete ter hoogte van drie keer de maandelijkse kosten van alle door de getroffen Deelnemer afgenomen Aansluitingen met preferente spraak- of datatoegang.

1.3. Responsetijden

Parameter	Servicelevel	Boete bij overschrijding servicelevel
Responsetijd webbased portal	≤ 2 seconden	€ 1.000 als er 5 of meer bewezen klachten zijn aangemeld bij het CBO in een kalendermaand.
Incidentdesk telefonisch (24x7)	≤ 30 seconden	€ 2.000 voor iedere set van 2 bij het CBO aangemelde, bewezen klachten in een kalendermaand.
Incidentdesk incident bevestigingsmail	<p>≤ 30 minuten bij incidenten die telefonisch of via het webbased portaal zijn aangemeld.</p> <p>≤ 1 Werkdag bij incidenten die via e-mail zijn aangemeld.</p>	€ 2.000 voor iedere set van 2 bij het CBO aangemelde, bewezen klachten in een kalendermaand.



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Service desk telefonisch (op werkdagen tussen 9.00 – 17.00 uur)	≤ 60 seconden	€ 1.000 voor iedere set van 3 bij het CBO aangemelde, bewezen klachten in een kalendermaand.
Service desk beantwoording ingediende (informatie)verzoeken	≤ 1 Werkdag	€ 1.000 voor iedere set van 3 bij het CBO aangemelde, bewezen klachten in een kalendermaand.

1.4. Oplosduur

Parameter	Servicelevel	Boete bij overschrijding servicelevel
Oplosduur incident met prioriteit hoog	≤ 4 uur	Een door overschrijding van het servicelevel getroffen Deelnemer krijgt een bedrag ter hoogte van 25 % van alle maandelijkse kosten op alle maandfacturen over de kalendermaand waarin het servicelevel niet is gehaald
Oplosduur van alle incidenten met prioriteit hoog in een kalendermaand	≤ 8 uur	Een door overschrijding van het servicelevel getroffen Deelnemer krijgt een bedrag ter hoogte van 25 % van alle maandelijkse kosten op alle maandfacturen over de kalendermaand waarin het servicelevel niet is gehaald
Oplosduur incident met prioriteit midden	≤ 8 uur	Een door overschrijding van het servicelevel getroffen Deelnemer krijgt een bedrag ter hoogte van 15 % van alle maandelijkse kosten op alle maandfacturen over de kalendermaand waarin het servicelevel niet is gehaald
Oplosduur van alle incidenten met prioriteit midden in een kalendermaand	≤ 12 uur	Een door overschrijding van het servicelevel getroffen Deelnemer krijgt een bedrag ter hoogte van 15 % van alle maandelijkse kosten op alle maandfacturen over de kalendermaand waarin het servicelevel niet is gehaald
Oplosduur incident met prioriteit laag	≤ 12 uur	Een door overschrijding van het servicelevel getroffen Deelnemer krijgt een bedrag ter hoogte van 5 % van alle maandelijkse kosten op alle maandfacturen over de kalendermaand waarin het servicelevel niet is gehaald



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

1.5. Overige servicelevels

Parameter	Servicelevel	Boete bij overschrijding servicelevel
Volledige conformiteit op alle eisen en geconformeerde wensen van GT Mobiele Communicatie 3	Vanaf inwerkingtreding van de Raamovereenkomst	2500 euro per Werkdag dat niet aan deze parameter wordt voldaan, en uitsluiting van deelname aan minicompetities voor NOK gunningen zolang conformiteit op alle eisen en geconformeerde wensen niet volledig is.
Aanleveren factuur	Juist, volledig en tijdig	Iedere factuur over een kalendermaand die niet aan dit servicelevel voldoet wordt zonder te betalen ter correctie teruggestuurd. Voor iedere gecorrigeerde factuur over dezelfde kalendermaand die niet aan dit servicelevel voldoet wordt een boete van € 1.000 in rekening gebracht.
Aanleveren rapportage	Juist, volledig en tijdig	Opschorten van de betaling van alle maandfacturen over de kalendermaand waar de rapportage betrekking op heeft totdat aan het servicelevel wordt voldaan. Nadat aan het servicelevel is voldaan geldt een betaaltermijn van de betreffende factu(u)r(en) van een maand.
Beschikbaarheid webbased portal	≥ 99 % beschikbaarheid	€ 5.000 in iedere kalendermaand dat dit servicelevel niet wordt gehaald



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Aanleveren offerte in het kader van een minicompentie voor gunning van een NOK	Juist, volledig en tijdig (binnen de in de offerteaanvraag gestelde termijn)	Ten aanzien van niet juist, volledig en tijdig aangeleverde offertes geldt het volgende boeteregime: <ul style="list-style-type: none">• Als dit in het afgelopen 12 maanden niet eerder is gebeurd: waarschuwing• Bij iedere volgende keer in hetzelfde jaar dat dit zich voordoet: 5.000 euro per keer.
Aanleveren offerte Speciale Dienst	Juist, volledig en tijdig (binnen de in de offerteaanvraag gestelde termijn)	Ten aanzien van niet juist, volledig en tijdig aangeleverde offertes geldt het volgende boeteregime: <ul style="list-style-type: none">• Als dit in het afgelopen jaar niet eerder is gebeurd: waarschuwing• Bij iedere volgende keer in hetzelfde jaar dat dit zich voordoet: 1.000 euro per keer.
Levering Speciale Dienst	Een Speciale Dienst dient altijd via de DVV-procedure te worden ingebracht en overeengekomen. Het ingediende en geaccepteerde DVV-formulier dat hiervoor wordt gebruikt dient altijd door de CBO mede-ondertekend te zijn.	Boete ter hoogte van alle door de Deelnemer betaalde en te betalen bedragen voor de Speciale Dienst. Dit is van toepassing als een Speciale Dienst niet op basis van de DVV-procedure is overeengekomen, of als het DVV-formulier waarin de Speciale Dienst is beschreven niet ter accordering aan de CBO is voorgelegd of niet door de CBO is mede-ondertekend.

Bijlage 07: Toelichting Tarieven

Inleiding

De Opdrachtnemer heeft in de Tarieflijst de Tarieven opgegeven die in rekening kunnen worden gebracht voor het leveren van de Standaard Diensten. In deze Tarieven zit tevens de vergoeding inbegrepen voor alle andere in de Raamovereenkomst opgenomen dienstverlening, ook als deze dienstverlening niet een rechtstreekse relatie met de getarifeerde Standaard Dienst heeft. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan om naast deze Tarieven andere prijzen of tarieven in rekening te brengen voor de levering van de Standaard Diensten en in de Raamovereenkomst opgenomen dienstverlening. Alle kosten die de Opdrachtnemer moet maken om de Standaard Diensten te leveren en om aan de voorwaarden en eisen van de Raamovereenkomst te voldoen dienen inbegrepen te zijn in de Tarieven die in het tabblad 'Tarieflijst' zijn opgenomen.

Ondanks dat Tarieven derhalve in de regel de kosten zullen dekken van meer dienstverlening dan uitsluitend de dienstverlening die rechtstreeks verband houdt met de geleverde Dienst, wordt in deze Bijlage 07 voor een deel van de Tarieven toch een overzicht gegeven van eisen uit Appendix I die in ieder geval wel rechtstreeks zijn gerelateerd aan het betreffende Tarief. De Opdrachtgever hoopt hiermee iets meer duidelijkheid te verschaffen over de aard en inhoud van enkele Tarieven. Daarnaast worden bij enkele Tarieven enkele additionele voorwaarden beschreven die voor deze Tarieven van toepassing zijn.

1. Toelichting Tarieven

- **Flat-fee spraak en SMS in Tariefzone 1, uitgezonderd spraakverkeer vanuit Nederland naar een niet-Nederlands nummer (niet 0031)**
Dit Tarief betreft een flat fee tarief voor een onbepaalde afhandeling van al het spraakverkeer (exclusief verkeer naar betaalnummers) en alle SMS berichten binnen de EU. De Opdrachtgever gaat in dit kader op voorhand akkoord met een eventueel bestaande fair-use clause van de Opdrachtnemer die hij hanteert voor vergelijkbare abonnementen die hij in de zakelijke markt aanbiedt, mits deze fair-use clause past binnen regelgeving van de EU aangaande fair-use clauses. Als de fair-use clause van de Opdrachtnemer op onderdelen voor de Deelnemers ongunstiger is dan de op regelgeving van de EU gebaseerde fair-use clauses, dan gelden op die betreffende onderdelen de voorwaarden die zijn opgenomen in de op regelgeving van de EU gebaseerde fair-use clauses.
- **Mobiele data in Tariefzone 1**
Het hier opgegeven tarief per GB betreft het Tarief voor een volledig verbruikte GB aan mobiel dataverkeer. In GT Mobiele Communicatie 3 wordt niet afgerekend op basis van zogenaamde bundels waarvan aan het eind van de maand een onverbruikt deel komt te vervallen. De Opdrachtnemer dient derhalve op de maandelijkse factuur het werkelijke totale verbruik van de betreffende Deelnemer(s) in

rekening te brengen tegen het hier opgegeven Tarief. Bij het in rekening brengen van verbruikte GB's mag de Opdrachtnemer het totale verbruik naar boven op een hele GB afronden (bijvoorbeeld een totaalverbruik in een maand van 307,6 GB wordt afgerond naar 308 GB).

- **Mobiele data in overige Tariefzones (niet Tariefzone 1)**
In de overige Tariefzones (niet Tariefzone 1) worden Tarieven per verbruikte MB gehanteerd. De Opdrachtnemer dient maandelijks het totaalverbruik aan MB's te factureren. Bij het berekenen van het maandelijks totaalverbruik mag de Opdrachtnemer het verbruik van een Aansluiting in de betreffende maand naar boven afronden op een hele MB (een maandverbruik van 10,2 MB mag worden afgerond naar 11 MB).
- **Private APN**
Dit Tarief is in ieder geval gerelateerd aan de eisen die vallen onder 3.2.1 in de Conformiteitlijst.
- **APN koppeling via een secure internetverbinding**
Dit Tarief is in ieder geval gerelateerd aan eis 3.2.2.1 in de Conformiteitlijst.
- **Beheerde APN netwerkkoppeling met doorvoercapaciteit van 10 Mb/s**
Dit Tarief is in ieder geval gerelateerd aan de eisen die vallen onder 3.2.2 in de Conformiteitlijst, met uitzondering van de eisen 3.2.2.5 en 3.2.2.6.
- **Beheerde APN netwerkkoppeling met doorvoercapaciteit van 100 Mb/s**
Dit Tarief is in ieder geval gerelateerd aan de eisen die vallen onder 3.2.2 in de Conformiteitlijst, met uitzondering van de eisen 3.2.2.4 en 3.2.2.6.
- **Beheerde APN netwerkkoppeling met doorvoercapaciteit van 1 Gb/s**
Dit Tarief is in ieder geval gerelateerd aan de eisen die vallen onder 3.2.2 in de Conformiteitlijst, met uitzondering van de eisen 3.2.2.4 en 3.2.2.5.
- **Vast-Mobiel koppeling op basis van ISDN30 koppelvlak**
Dit Tarief is in ieder geval gerelateerd aan de eisen 2.6.1 en 2.6.3 in de Conformiteitlijst.
- **Vast-Mobiel koppeling op basis van SIP (per 30 gesprekskanalen)**
Dit Tarief is in ieder geval gerelateerd aan de eisen 2.6.1 en 2.6.2 in de Conformiteitlijst.
- **Mobiele bedrijfstelefoniedienst**
De hierbij opgenomen Tarieven zijn de Tarieven die in rekening worden gebracht om een Aansluiting te voorzien van de mobiele bedrijfstelefoniefunctie. Deze Tarieven zijn derhalve in ieder geval gerelateerd aan de eisen die vallen onder 4.3 in de Conformiteitlijst.
- **Preferente netwerktoegang spraakverkeer per Aansluiting**
Dit Tarief is in ieder geval gerelateerd aan de eisen die vallen onder 4.1.1 in de Conformiteitlijst.



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

- **Preferente netwerktoegang dataverkeer per Aansluiting**
Dit Tarief is in ieder geval gerelateerd aan de eisen die vallen onder 4.1.2 in de Conformiteitlijst.
- **Smalbandige preferente netwerktoegang per Aansluiting**
Dit Tarief is in ieder geval gerelateerd aan de eisen die vallen onder 4.1.3 in de Conformiteitlijst.
- **Leveren/installeren Inhouse zonedekking in panden waar voldoende outdoor dekking aanwezig is**
Dit Tarief is in ieder geval gerelateerd aan eis 1.2.4.1 in de Conformiteitlijst.
- **Leveren/installeren Inhouse zonedekking in panden ongeacht aanwezigheid van outdoor dekking**
Dit Tarief is in ieder geval gerelateerd aan eis 1.2.4.2 in de Conformiteitlijst.

Bijlage 08: Deelnemende Organisaties

Inleiding

Deze Bijlage bevat een overzicht van de organisaties die zich als Deelnemer aan de aanbesteding GT Mobiele Communicatie 3 hebben verbonden. Het overzicht bevat vier kolommen:

- **Kolom 1: Volnummer deelnemende organisatie.**
- **Kolom 2: Deelnemers.**
In deze kolom is de naam van de deelnemende organisatie opgegeven.
- **Kolom 3: Aanmeldende organisatie.**
Een aantal Deelnemers werkt samen in verschillende (soorten) samenwerkingsverbanden. Deze samenwerkingsverbanden kunnen buiten zichzelf ook andere organisaties als Deelnemer opgeven. Als er sprake van is van een samenwerkingsverband dan is in deze kolom de naam van het samenwerkingsverband opgegeven. Als de kolom niet is ingevuld opereert de Deelnemer zelfstandig en heeft deze Deelnemer zichzelf als deelnemende organisatie opgegeven.
- **Kolom 4: Einddatum verplichtingen.**
Deze kolom bevat de eerstkomende datum waarop de betreffende Deelnemer vrij is van zijn huidige contractuele verplichtingen voor mobiele communicatiediensten. Als de weergegeven datum eerder in de tijd valt dan het moment waarop de Nadere Overeenkomsten van Rotterdam en Den Haag zijn gesloten, dan zal de Deelnemer tijdelijk andere contractuele verplichtingen moeten aangaan. De betreffende Deelnemer zal dergelijke verplichtingen voor een zo kort mogelijke periode aangaan.

1. Overzicht Deelnemers

Nr	Deelnemers	Aanmeldende organisatie / Samenwerkingsverband	Einddatum verplichtingen
1	Belasting samenwerking GH Utrecht		22-08-2022
2	Belasting samenwerking Gouwe-Rijnland		15-07-2022
3	GB Twente		28-10-2022
4	Gemeenschappelijke regeling de Peelgemeenten		07-09-2022
5	Gemeenschappelijke regeling Oriones Walcheren		28-09-2023
6	Gemeenschappelijke regeling RUD Drenthe		05-12-2023



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Nr	Deelnemers	Aanmeldende organisatie / Samenwerkingsverband	Einddatum verplichtingen
7	Gemeenschappelijke regeling Werk & Inkomen Lekstroom		26-10-2022
8	Gemeente Alkmaar		22-09-2022
9	Gemeente Almelo		16-11-2023
10	Gemeente Altena		01-11-2022
11	Gemeente Amersfoort		06-11-2024
12	Gemeente Amsterdam		25-01-2024
13	Gemeente Assen		22-12-2022
14	Gemeente Barneveld		10-04-2024
15	Gemeente Beek		09-01-2023
16	Gemeente Beesel		31-12-2022
17	Gemeente Bergen (L)		divers
18	Gemeente Bergen op Zoom		05-12-2022
19	Gemeente Bernheze		02-09-2022
20	Gemeente Best		22-01-2025
21	Gemeente Beverwijk		14-12-2023
22	Gemeente Boekel		06-06-2024
23	Gemeente Borger-Odoorn		05-12-2023
24	Gemeente Borne		28-10-2022
25	Gemeente Breda		31-10-2022
26	Gemeente Brummen		31-08-2022
27	Gemeente Coevorden		05-12-2023
28	Gemeente de Bosch		04-10-2023
29	Gemeente De Fryske Marren		27-06-2022
30	Gemeente De Molenlanden		26-05-2023
31	Gemeente Delft		28-11-2022
32	Gemeente Den Haag		18-05-2022
33	Gemeente Den Helder		09-04-2024
34	Gemeente Deurne		02-02-2023
35	Gemeente Dongen		08-11-2023
36	Gemeente Drimmelen		31-10-2022

VNG – GT Mobiele Communicatie 3

Raamovereenkomst versie 1.0

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Nr	Deelnemers	Aanmeldende organisatie / Samenwerkingsverband	Einddatum verplichtingen
37	Gemeente Dronten		22-12-2022
38	Gemeente Edam-Volendam		divers
39	Gemeente Eijsden-Margraten		13-03-2023
40	Gemeente Eindhoven		17-08-2022
41	Gemeente Emmen		05-12-2023
42	Gemeente Enschede		28-10-2022
43	Gemeente Epe		08-06-2024
44	Gemeente Geertruidenberg		31-10-2022
45	Gemeente Geldrop - Mierlo		31-08-2022
46	Gemeente Gemert-Bakel		14-07-2022
47	Gemeente Gennep		07-07-2022
48	Gemeente Goeree-Overflakkee		19-01-2023
49	Gemeente Gooise Meren		08-11-2023
50	Gemeente Gorinchem		09-04-2024
51	Gemeente Groningen		02-09-2022
52	Gemeente Gulpen-Witterm		24-08-2022
53	Gemeente Haaksbergen		27-09-2022
54	Gemeente Halderberge		10-08-2022
55	Gemeente Hardenberg		01-05-2023
56	Gemeente Heemskerk		01-02-2022
57	Gemeente Heerenveen		06-12-2022
58	Gemeente Hellendoorn		22-09-2022
59	Gemeente Helmond		26-02-2024
60	Gemeente Het Hogeland		14-05-2024
61	Gemeente Heusden		10-06-2022
62	Gemeente Hilversum		15-12-2022
63	Gemeente Hoekse Waard		31-12-2022
64	Gemeente Hof van Twente		02-07-2024
65	Gemeente Hollands Kroon		30-06-2022
66	Gemeente Hoorn		21-12-2022

VNG – GT Mobile Communicatie 3

Raamovereenkomst versie 1.0

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Nr	Deelnemers	Aanmeldende organisatie / Samenwerkingsverband	Einddatum verplichtingen
67	Gemeente Horst ad Maas		06-09-2022
68	Gemeente Houten		26-10-2022
69	Gemeente Huizen		25-07-2022
70	Gemeente Katwijk		21-06-2022
71	Gemeente Krimpenerwaard		01-09-2023
72	Gemeente Laarbeek		07-09-2022
73	Gemeente Landerd		18-07-2022
74	Gemeente Lansingerland		31-12-2022
75	Gemeente Leidschendam-Voorburg		01-02-2022
76	Gemeente Leudal		13-12-2022
77	Gemeente Lingewaard		31-12-2022
78	Gemeente Lochem		02-12-2022
79	Gemeente Lopik		26-10-2022
80	Gemeente Losser		28-10-2022
81	Gemeente Maassluis		13-07-2022
82	Gemeente Maastricht		24-03-2023
83	Gemeente Meierijstad		03-10-2022
84	Gemeente Meppel		16-01-2023
85	Gemeente Middel Delfland		30-10-2023
86	Gemeente Middelburg		28-09-2023
87	Gemeente Midden-Drenthe		31-05-2022
88	Gemeente Midden-Groningen		01-04-2023
89	Gemeente Montferland		05-04-2024
90	Gemeente Neder-Betuwe		07-07-2022
91	Gemeente Nieuwegein		26-10-2022
92	Gemeente Nieuwkoop		24-10-2022
93	Gemeente Nijkerk		09-06-2022
94	Gemeente Noordenveld		23-01-2023
95	Gemeente Noordoost Friesland		08-09-2022
96	Gemeente Noordwijk		25-08-2022

VNG – GT Mobile Communicatie 3

Raamovereenkomst versie 1.0

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Nr	Deelnemers	Aanmeldende organisatie / Samenwerkingsverband	Einddatum verplichtingen
97	Gemeente Nunspeet		03-08-2022
98	Gemeente Ommen		01-05-2023
99	Gemeente Oss		27-11-2024
100	Gemeente Overbetuwe		31-12-2022
101	Gemeente Peel en Maas		01-02-2023
102	Gemeente Putten		30-04-2022
103	Gemeente Renswoude		01-11-2021
104	Gemeente Rhenen		02-12-2021
105	Gemeente Rijssen Holten		20-09-2022
106	Gemeente Rijswijk		31-01-2023
107	Gemeente Rotterdam		09-05-2022
108	Gemeente Rucphen		06-12-2022
109	Gemeente Schagen		01-05-2023
110	Gemeente Scherpenzeel		20-09-2022
111	Gemeente Schiedam		22-09-2022
112	Gemeente Schouwen-Duiveland		22-09-2022
113	Gemeente Sittard-Geleen		18-07-2024
114	Gemeente Smallerland		20-07-2024
115	Gemeente Someren		27-03-2022
116	Gemeente Staphorst		02-07-2024
117	Gemeente Steenwijkerland		01-06-2022
118	Gemeente Stein		02-04-2024
119	Gemeente Terneuzen		13-07-2022
120	Gemeente Tilburg		15-03-2024
121	Gemeente Twenterand		30-05-2022
122	Gemeente Tynaarlo		19-03-2024
123	Gemeente Uden		10-08-2022
124	Gemeente Utrecht		12-06-2022
125	Gemeente Valkenburg ad Geul		02-02-2023
126	Gemeente Veenendaal		30-04-2022

VNG – GT Mobiele Communicatie 3

Raamovereenkomst versie 1.0

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Nr	Deelnemers	Aanmeldende organisatie / Samenwerkingsverband	Einddatum verplichtingen
127	Gemeente Veldhoven		26-07-2022
128	Gemeente Velsen		22-09-2022
129	Gemeente Venray		20-02-2022
130	Gemeente Vijfheerenlanden		24-01-2023
131	Gemeente Vlaardingen		07-12-2023
132	Gemeente Vlissingen		28-09-2023
133	Gemeente Voorst		26-08-2022
134	Gemeente Vught		04-07-2022
135	Gemeente Waalre		29-08-2022
136	Gemeente Waalwijk		03-10-2022
137	Gemeente Waterland		divers
138	Gemeente West Maas en Waal		30-06-2023
139	Gemeente Westerkwartier		28-05-2024
140	Gemeente Westland		30-03-2022
141	Gemeente Winterswijk		03-08-2024
142	Gemeente Woerden		25-08-2022
143	Gemeente Zaanstad		19-06-2024
144	Gemeente Zeist		13-07-2022
145	Gemeente Zoetermeer		06-11-2023
146	Gemeente Zuidplas		17-04-2024
147	Gemeente Zutphen		26-07-2024
148	Gemeenten Bodegraven-Reeuwijk		01-11-2022
149	GGD Gelderland Zuid		30-09-2022
150	GGD Regio Utrecht		09-07-2024
151	Haven Rotterdam		31-07-2022
152	IFV		15-09-2022
153	Menso		05-12-2023
154	ODNZKG		31-10-2024
155	Omgevingsdienst Brabant Noord		15-01-2025
156	Omgevingsdienst DCMR		20-04-2023

VNG – GT Mobile Communicatie 3

Raamovereenkomst versie 1.0

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Nr	Deelnemers	Aanmeldende organisatie / Samenwerkingsverband	Einddatum verplichtingen
157	Omgevingsdienst Midden- en West-Brabant		10-10-2022
158	Omgevingsdienst Noord-Veluwe		14-01-2025
159	Omgevingsdienst Regio Utrecht		27-02-2022
160	Omgevingsdienst Rivierenland		23-06-2023
161	Omgevingsdienst West Holland		31-10-2022
162	Omgevingsdienst Zuid Oost Brabant		11-08-2022
163	Port of Amsterdam		04-04-2024
164	Regio Twente		26-03-2024
165	ROVA		05-10-2024
166	RUD Utrecht		26-10-2022
167	Stedelijk Museum		14-06-2024
168	Stichting de Toegang		05-12-2023
169	Stichting Rijk		20-03-2024
170	Stroomopwaarts		divers
171	Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden		15-07-2022
172	Veiligheidsregio Amsterdam Amstelland		21-12-2022
173	Veiligheidsregio Brabant Noord		30-06-2022
174	Veiligheidsregio Brabant Zuid Oost		14-07-2022
175	Veiligheidsregio Flevoland		01-10-2022
176	Veiligheidsregio Gelderland Zuid		30-09-2022
177	Veiligheidsregio Gooi- en Vechtstreek		01-10-2022
178	Veiligheidsregio Groningen		31-03-2023
179	Veiligheidsregio Haaglanden		18-05-2024
180	Veiligheidsregio Hollands Midden		05-10-2022
181	Veiligheidsregio Kennemerland		16-02-2023
182	Veiligheidsregio Limburg Noord		01-01-2026
183	Veiligheidsregio Midden West Brabant		01-02-2023
184	Veiligheidsregio Noord Oost Gelderland		19-08-2022
185	Veiligheidsregio Rotterdam Rijnmond		07-12-2022

VNG – GT Mobile Communicatie 3

Raamovereenkomst versie 1.0

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Nr	Deelnemers	Aanmeldende organisatie / Samenwerkingsverband	Einddatum verplichtingen
186	Veiligheidsregio Twente		29-08-2023
187	Veiligheidsregio Utrecht		26-04-2024
188	Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland		25-07-2022
189	Veiligheidsregio Zeeland		31-03-2022
190	Veiligheidsregio Zuid Holland Zuid		16-08-2022
191	VNG		06-06-2022
192	Wego4it		30-09-2024
193	Werkplein Drentsche Aa		22-12-2022
194	Wijeindhoven		30-08-2024
195	8KTD	8KTD	05-07-2024
196	Gemeente Achtkarspelen	8KTD	05-07-2024
197	Gemeente Tytsjerksteradiel	8KTD	05-07-2024
198	A2 samenwerking	A2 samenwerking	04-08-2022
199	Gemeente Cranendonck	A2 samenwerking	04-08-2022
200	Gemeente Heeze-Leende	A2 samenwerking	04-08-2022
201	Gemeente Valkenswaard	A2 samenwerking	04-08-2022
202	Gemeente Aalsmeer	Amstelveen	12-03-2024
203	Gemeente Amstelveen	Amstelveen	12-03-2024
204	Centrum Jeugd en Gezin	Apeldoorn	31-12-2022
205	Gemeente Apeldoorn	Apeldoorn	31-12-2022
206	Omgevingsdienst Veluwe IJssel	Apeldoorn	31-12-2022
207	Tribuut (belastingssamenwerking Apeldoorn, Epe, Lochem, Voorst en Zutphen)	Apeldoorn	31-12-2022
208	Bedrijfsorganisatie West Betuwe	Bedrijfsorganisatie West Betuwe	22-06-2023
209	Gemeente Culemborg	Bedrijfsorganisatie West Betuwe	22-06-2023
210	Gemeente Tiel	Bedrijfsorganisatie West Betuwe	22-06-2023
211	Gemeente West Betuwe	Bedrijfsorganisatie West Betuwe	22-06-2023
212	Bedrijfsvoeringorganisatie Rijn en Braassem	Bedrijfsvoeringorganisatie Rijn en Braassem	15-09-2022

VNG – GT Mobile Communicatie 3

Raamovereenkomst versie 1.0

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Nr	Deelnemers	Aanmeldende organisatie / Samenwerkingsverband	Einddatum verplichtingen
213	Gemeente Alphen ad Rijn	Bedrijfsvoeringorganisatie Rijn en Braassem	15-09-2022
214	Gemeente Kaag en Braassem	Bedrijfsvoeringorganisatie Rijn en Braassem	15-09-2022
215	BEL Combinatie	BEL Combinatie	06-08-2024
216	Gemeente Blaricum	BEL Combinatie	06-08-2024
217	Gemeente Eemnes	BEL Combinatie	06-08-2024
218	Gemeente Laren	BEL Combinatie	06-08-2024
219	Gemeente Berkelland	Berkelland	31-10-2022
220	Sociale Dienst Oost Achterhoek	Berkelland	31-10-2022
221	Bedrijfsvoeringseenheid Bommelerwaard	BVEB	19-04-2023
222	Gemeente Maasdriel	BVEB	19-04-2023
223	Gemeente Zaltbommel	BVEB	19-04-2023
224	De Buch	De Buch	15-12-2022
225	Gemeente Bergen	De Buch	15-12-2022
226	Gemeente Castricum	De Buch	15-12-2022
227	Gemeente Heiloo	De Buch	15-12-2022
228	Gemeente Uitgeest	De Buch	15-12-2022
229	De Connectie	De Connectie	26-05-2023
230	Gemeente Arnhem	De Connectie	26-05-2023
231	Gemeente Renkum	De Connectie	26-05-2023
232	Gemeente Rheden	De Connectie	26-05-2023
233	ODRA	De Connectie	26-05-2023
234	RBL	De Connectie	26-05-2023
235	Sociale wijkteams Arnhem	De Connectie	26-05-2023
236	Dienst Dommelvallei	Dienst Dommelvallei	10-10-2022
237	Gemeente Geldrop Mierlo	Dienst Dommelvallei	10-10-2022
238	Gemeente Nuenen	Dienst Dommelvallei	10-10-2022
239	Gemeente Son en Breugel	Dienst Dommelvallei	10-10-2022
240	Gemeente Aalten	Doetinchem	23-07-2024
241	Gemeente Bronckhorst	Doetinchem	23-07-2024

VNG – GT Mobiele Communicatie 3

Raamovereenkomst versie 1.0

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Nr	Deelnemers	Aanmeldende organisatie / Samenwerkingsverband	Einddatum verplichtingen
242	Gemeente Doesburg	Doetinchem	23-07-2024
243	Gemeente Doetinchem	Doetinchem	23-07-2024
244	Gemeente Oude IJsselstreek	Doetinchem	23-07-2024
245	DOWR	DOWR	24-05-2024
246	Gemeente Deventer	DOWR	24-05-2024
247	Gemeente Olst-Wijhe	DOWR	24-05-2024
248	Gemeente Raak	DOWR	24-05-2024
249	Gemeente Alblasterdam	Drechtsteden	27-09-2022
250	Gemeente Dordrecht	Drechtsteden	27-09-2022
251	Gemeente Hardinxveld-Giessendam	Drechtsteden	27-09-2022
252	Gemeente Hendrik-Ido-Ambacht	Drechtsteden	27-09-2022
253	Gemeente Papendrecht	Drechtsteden	27-09-2022
254	Gemeente Sliedrecht	Drechtsteden	27-09-2022
255	Gemeente Zwijndrecht	Drechtsteden	27-09-2022
256	Gemeente Diemen	Duo+	26-06-2023
257	Gemeente Ouder-Amstel	Duo+	26-06-2023
258	Gemeente Uithoorn	Duo+	26-06-2023
259	Equalit	Equalit	10-10-2022
260	Gemeente Alphen-Chaam	Equalit	10-10-2022
261	Gemeente Baarle-Nassau	Equalit	10-10-2022
262	Gemeente Gilze en Rijen	Equalit	10-10-2022
263	Gemeente Goirle	Equalit	10-10-2022
264	Gemeente Hilvarenbeek	Equalit	10-10-2022
265	Gemeente Loon op Zand	Equalit	10-10-2022
266	Gemeente Oisterwijk	Equalit	10-10-2022
267	Gemeente Oosterhout	Equalit	10-10-2022
268	Gemeente Steenberghe	Equalit	10-10-2022
269	Gemeente Woensdrecht	Equalit	10-10-2022
270	Gemeente Zundert	Equalit	10-10-2022
271	Midzuid	Equalit	10-10-2022

VNG – GT Mobile Communicatie 3

Raamovereenkomst versie 1.0

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Nr	Deelnemers	Aanmeldende organisatie / Samenwerkingsverband	Einddatum verplichtingen
272	Gemeenschappelijke regeling de Bevelanden	Goes	16-06-2022
273	Gemeente Borsele	Goes	16-06-2022
274	Gemeente Goes	Goes	16-06-2022
275	Gemeente Kapelle	Goes	20-02-2024
276	Gemeente Reimerswaal	Goes	16-06-2022
277	Gemeenschappelijke regeling H2O	GR H2O	23-03-2024
278	Gemeente Hattem	GR H2O	02-02-2023
279	Gemeente Heerde	GR H2O	23-03-2024
280	Gemeente Oldebroek	GR H2O	07-09-2022
281	Gemeenschappelijke regeling IJsselgemeenten	GR IJsselgemeenten	05-09-2022
282	Gemeente Capelle aan de IJssel	GR IJsselgemeenten	05-09-2022
283	Gemeente Krimpen aan de IJssel	GR IJsselgemeenten	05-09-2022
284	Ingenieursbureau Krimpenerwaard	GR IJsselgemeenten	05-09-2022
285	Gemeenschappelijke regeling Noaberkracht	GR Noaberkracht	24-01-2023
286	Gemeente Dinkelland	GR Noaberkracht	24-01-2023
287	Gemeente Tubbergen	GR Noaberkracht	24-01-2023
288	Bizob	GR Samenwerking De Kempen	08-02-2023
289	Gemeenschappelijke regeling Kempenplus	GR Samenwerking De Kempen	08-02-2023
290	Gemeente Bergeijk	GR Samenwerking De Kempen	08-02-2023
291	Gemeente Bladel	GR Samenwerking De Kempen	08-02-2023
292	Gemeente Eersel	GR Samenwerking De Kempen	08-02-2023
293	Gemeente Oirschot	GR Samenwerking De Kempen	08-02-2023
294	Gemeente Reusel de Mierden	GR Samenwerking De Kempen	08-02-2023
295	Gemeenschappelijke regeling Samenwerking de Liemers	GR Samenwerking de Liemers	13-02-2023
296	Gemeente Duiven	GR Samenwerking de Liemers	13-02-2023
297	Gemeente Westervoort	GR Samenwerking de Liemers	13-02-2023
298	Gemeente Zevenaar	GR Samenwerking de Liemers	13-02-2023
299	Modulaire Gemeenschappelijke Regeling	GR Samenwerking de Liemers	13-02-2023

VNG – GT Mobiele Communicatie 3

Raamovereenkomst versie 1.0

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Nr	Deelnemers	Aanmeldende organisatie / Samenwerkingsverband	Einddatum verplichtingen
300	RID de Liemers	GR Samenwerking de Liemers	13-02-2023
301	Werkgevers Servicepunt Midden-Gelderland	GR Samenwerking de Liemers	13-02-2023
302	Gemeente Haarlem	Haarlem & Zandvoort	24-06-2022
303	Gemeente Zandvoort	Haarlem & Zandvoort	24-06-2022
304	Gemeente Bloemendaal	Heemstede	12-07-2024
305	Gemeente Heemstede	Heemstede	12-07-2024
306	Gemeente Hengelo	Hengelo	06-03-2024
307	Gemeente Oldenzaal	Hengelo	06-03-2024
308	SWB Midden Twente	Hengelo	06-03-2024
309	Gemeente Hillegom	HLT samen	12-08-2022
310	Gemeente Lisse	HLT samen	12-08-2022
311	Gemeente Teylingen	HLT samen	12-08-2022
312	Gemeente Asten	ICT NML	27-03-2025
313	Gemeente Nederweert	ICT NML	30-11-2022
314	Gemeente Roermond	ICT NML	15-12-2022
315	Gemeente Someren	ICT NML	27-03-2025
316	Gemeente Venlo	ICT NML	18-07-2022
317	Gemeente Weert	ICT NML	07-06-2023
318	ICT NML	ICT NML	07-06-2023
319	Gemeenschappelijke regeling Hart van West Brabant	ICT West Brabant West	05-12-2022
320	Gemeenschappelijke regeling Regio West Brabant	ICT West Brabant West	05-12-2022
321	Gemeente Ettenleur	ICT West Brabant West	05-12-2022
322	Gemeente Moerdijk	ICT West Brabant West	05-12-2022
323	Gemeente Roosendaal	ICT West Brabant West	05-12-2022
324	Gemeente Tholen	ICT West Brabant West	05-12-2022
325	ICT West Brabant West	ICT West Brabant West	05-12-2022
326	Gemeente Boxtel	Mijn Gemeente Dichtbij	29-03-2023
327	Gemeente Sint Michel Gestel	Mijn Gemeente Dichtbij	29-03-2023
328	Mijn Gemeente Dichtbij	Mijn Gemeente Dichtbij	29-03-2023

VNG – GT Mobiele Communicatie 3

Raamovereenkomst versie 1.0

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Nr	Deelnemers	Aanmeldende organisatie / Samenwerkingsverband	Einddatum verplichtingen
329	Gemeente Oostzaan	Over gemeenten	10-04-2024
330	Gemeente Wormerland	Over gemeenten	10-04-2024
331	Over-gemeenten	Over gemeenten	10-04-2024
332	Gemeente Beemster	Purmerend	01-04-2024
333	Gemeente Purmerend	Purmerend	01-04-2024
334	Coöperatie UA RAV Flevoland + RAV Gooi en Vechtstreek	Regio Gooi- en Vechtstreek	12-02-2024
335	Regio Gooi- en Vechtstreek	Regio Gooi- en Vechtstreek	12-02-2024
336	Vervoer Gooi- en Vechtstreek	Regio Gooi- en Vechtstreek	12-02-2024
337	Gemeente Baarn	RID Utrecht	19-09-2023
338	Gemeente Bunnik	RID Utrecht	19-09-2023
339	Gemeente de Bilt	RID Utrecht	19-09-2023
340	Gemeente Soest	RID Utrecht	19-09-2023
341	Gemeente Utrechtse Heuvelrug	RID Utrecht	19-09-2023
342	Gemeente Wijk bij Duurstede	RID Utrecht	19-09-2023
343	Regionale Sociale Dienst Kromme Rijn Heuvelrug	RID Utrecht	19-09-2023
344	RID Utrecht	RID Utrecht	19-09-2023
345	Gemeente Berg en Dal	Rijk van Nijmegen	21-09-2022
346	Gemeente Beuningen	Rijk van Nijmegen	21-09-2022
347	Gemeente Druten	Rijk van Nijmegen	21-09-2022
348	Gemeente Heumen	Rijk van Nijmegen	21-09-2022
349	Gemeente Mook en Middelaar	Rijk van Nijmegen	21-09-2022
350	Gemeente Nijmegen	Rijk van Nijmegen	21-09-2022
351	Gemeente Wijchen	Rijk van Nijmegen	21-09-2022
352	MGR Werkbedrijf Rijk van Nijmegen	Rijk van Nijmegen	21-09-2022
353	Omgevingsdienst Regio Nijmegen	Rijk van Nijmegen	21-09-2022
354	Werkorganisatie Druten & Wijchen	Rijk van Nijmegen	21-09-2022
355	Gemeente Ameland	Samenwerking Waddeneilanden	13-08-2024
356	Gemeente Schiermonnikoog	Samenwerking Waddeneilanden	13-08-2024



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Nr	Deelnemers	Aanmeldende organisatie / Samenwerkingsverband	Einddatum verplichtingen
357	Gemeente Terschelling	Samenwerking Waddeneilanden	13-08-2024
358	Gemeente Texel	Samenwerking Waddeneilanden	13-08-2024
359	Gemeente Vlieland	Samenwerking Waddeneilanden	13-08-2024
360	Samenwerking Waddeneilanden	Samenwerking Waddeneilanden	13-08-2024
361	Gemeente Hogeveen	Samenwerking Wolden Hogeveen	29-07-2022
362	Gemeente Wolden	Samenwerking Wolden Hogeveen	29-07-2022
363	Samenwerking Wolden Hogeveen	Samenwerking Wolden Hogeveen	29-07-2022
364	Gemeente Echt-Susteren	Servicecentrum MER	31-12-2023
365	Gemeente Maasgouw	Servicecentrum MER	31-12-2023
366	Gemeente Roerdalen	Servicecentrum MER	31-12-2023
367	Servicecentrum MER	Servicecentrum MER	31-12-2023
368	DZB Leiden	Servicepunt 71	29-10-2024
369	Erfgoed Leiden	Servicepunt 71	29-10-2024
370	Gemeente Leiden	Servicepunt 71	29-10-2024
371	Gemeente Leiderdorp	Servicepunt 71	29-10-2024
372	Gemeente Oegstgeest	Servicepunt 71	29-10-2024
373	Gemeente Zoeterwoude	Servicepunt 71	29-10-2024
374	Molen de Valk	Servicepunt 71	29-10-2024
375	Museum de Lakenhal	Servicepunt 71	29-10-2024
376	Servicepunt 71	Servicepunt 71	29-10-2024
377	Gemeente Drechterland	SSC de Som	21-08-2024
378	Gemeente Enkhuisen	SSC de Som	21-08-2024
379	Gemeente Koggenland	SSC de Som	21-08-2024
380	Gemeente Medemblik	SSC de Som	21-08-2024
381	Gemeente Opmeer	SSC de Som	21-08-2024
382	Gemeente Stede Broec	SSC de Som	21-08-2024
383	SSC de Som	SSC de Som	21-08-2024
384	Werksaam westfriesland	SSC de Som	21-08-2024

VNG – GT Mobiele Communicatie 3

Raamovereenkomst versie 1.0

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Nr	Deelnemers	Aanmeldende organisatie / Samenwerkingsverband	Einddatum verplichtingen
385	BV Sport	SSC Leeuwarden	15-11-2023
386	Gemeente Leeuwarden	SSC Leeuwarden	15-11-2023
387	Hus en Hiem	SSC Leeuwarden	15-11-2023
388	Gemeente Dalfsen	SSC ONS	31-12-2022
389	Gemeente Kampen	SSC ONS	07-07-2022
390	Gemeente Westerveld	SSC ONS	19-06-2024
391	Gemeente Zwarte Waterland	SSC ONS	divers
392	Gemeente Zwolle	SSC ONS	07-07-2022
393	Prov. Overijssel	SSC ONS	07-07-2022
394	SSC ONS	SSC ONS	07-07-2022
395	Gemeente Harlingen	Súdwest Fryslân	21-10-2022
396	Gemeente Súdwest Fryslân	Súdwest Fryslân	21-10-2022
397	Port Of Harlingen	Súdwest Fryslân	21-10-2022
398	Gemeente Brielle	Syntrophos	23-08-2022
399	Gemeente Hellevoetsluis	Syntrophos	23-08-2022
400	Gemeente Nissewaard	Syntrophos	23-08-2022
401	Gemeente Westvoorne	Syntrophos	23-08-2022
402	Syntrophos	Syntrophos	23-08-2022
403	GGD Drenthe	VR Drenthe	01-08-2022
404	Veiligheidsregio Drenthe	VR Drenthe	01-08-2022
405	GGD IJsselland	VR IJsselland	12-07-2022
406	Veiligheidsregio IJsselland	VR IJsselland	12-07-2022
407	Waternet	Waternet	09-10-2024
408	Wereld Water	Waternet	09-10-2024
409	Gemeente Voorschoten	Werkorganisatie Duivenvoorde	21-11-2022
410	Gemeente Wassenaar	Werkorganisatie Duivenvoorde	21-11-2022
411	Gemeente Heerhugowaard	Werkorganisatie Langedijk en Heerhugowaard	16-11-2023
412	Gemeente Langedijk	Werkorganisatie Langedijk en Heerhugowaard	16-11-2023

VNG – GT Mobiele Communicatie 3

Raamovereenkomst versie 1.0

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Nr	Deelnemers	Aanmeldende organisatie / Samenwerkingsverband	Einddatum verplichtingen
413	Werkorganisatie Langedijk en Heerhugowaard	Werkorganisatie Langedijk en Heerhugowaard	16-11-2023

Bijlage 09: Flexibiliteit en Commitment

Inleiding

De Deelnemers zullen onder normale omstandigheden voor de in de Raamovereenkomst overeengekomen periode Diensten afnemen. Gedurende deze periode zullen veranderingen plaatsvinden die op het moment van aanbesteden niet zijn te voorzien. Denk hierbij aan veranderingen in de organisaties van de Deelnemers, veranderingen in producten en diensten op het gebied van mobiele communicatie en veranderingen in wet- en regelgeving die betrekking heeft op mobiele communicatie. De Opdrachtgever hecht er sterk aan dat dergelijke veranderingen in redelijkheid en voor zover passend binnen regelgeving plaats kunnen vinden en gefaciliteerd worden binnen de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten. De Opdrachtgever verwacht bereidheid en flexibiliteit bij de Opdrachtnemers om veranderingen mogelijk te maken.

De wijze waarop aanpassingen aan Diensten en Tarieven plaatsvinden, is beschreven in respectievelijk de Bijlagen 02 Dienstverleningsverbetering en 03 Marktconformiteit. In deze Bijlage 09 Flexibiliteit en Commitment worden twee andere situaties beschreven op basis waarvan veranderingen worden voorzien. Op deze punten verwachten de Deelnemers flexibiliteit van de Opdrachtnemers om deze aanpassingen te faciliteren. Daarnaast wordt van de Opdrachtnemers ook op nieuwe, andere onderwerpen verwacht dat zij flexibiliteit en bereidheid tot veranderen tonen als dat nodig is om de dienstverlening blijvend te laten aansluiten op de situatie en behoeften van de Deelnemers.

1. Organisatorische veranderingen

In Nederland kunnen in het kader van gemeentelijke herindelingen één of meer gemeenten besluiten gezamenlijk op te gaan in een nieuw te vormen gemeente. Dergelijke herindelingen hebben in het verleden geregeld plaats gevonden, met als gevolg dat het aantal gemeenten in de afgelopen jaren gestaag is afgenomen. Naast het samengaan van gemeenten in een nieuwe gemeente is ook steeds vaker sprake van samenwerkingsverbanden tussen gemeenten. De gemeenten blijven in dat geval zelfstandig bestaan, maar proberen efficiencyvoordelen te halen door dezelfde (soort) taken gezamenlijk uit te voeren. Als in deze Bijlage wordt gesproken over samenwerken of een samenwerkingsverband dan wordt bedoeld op samenwerkingen die formeel zijn vastgelegd en ingeregeld, bijvoorbeeld door oprichting van een aparte entiteit waarin de samengevoegde taken plaatsvinden of door overdracht van taken van een Deelnemer aan een andere Deelnemer.

Het ligt in de lijn der verwachtingen dat ook tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten bij de Deelnemers (niet alleen bij gemeenten maar ook de andere Deelnemers) diverse organisatorische veranderingen zullen plaatsvinden. Het is voor de praktische bruikbaarheid van de dienstverlening noodzakelijk dat dergelijke veranderingen binnen de Raamovereenkomst en Nadere

Overeenkomsten kunnen worden gevolgd. De Aanbestedende Dienst onderkent in ieder geval de volgende veranderingen die ondersteund dienen te worden:

- **Deelnemers gaan fuseren of samenwerken**

Als Deelnemers gaan fuseren of samenwerken is het wenselijk dat de Diensten worden betrokken van dezelfde Opdrachtnemer. De Deelnemers hebben in dit kader de volgende keuzemogelijkheden:

- De samenwerkingspartners die een Nadere Overeenkomst hebben gesloten met dezelfde Opdrachtnemer kunnen deze Nadere Overeenkomsten samenvoegen tot één nieuwe Nadere Overeenkomst. De einddatum van deze nieuwe Nadere Overeenkomst wordt gelijkgesteld aan de einddatum van de langstlopende Nadere Overeenkomst met deze Opdrachtnemer.
- Als de samenwerkingspartners Nadere Overeenkomsten met verschillende Opdrachtnemers hebben dan dienen, voor zover van toepassing, eerst de bestaande Nadere Overeenkomsten met dezelfde Opdrachtnemer te worden samengevoegd. Vervolgens kan, mits de omvang van de afgenomen Diensten in een (samengevoegde) Nadere Overeenkomst kleiner is dan de helft van de omvang van de afgenomen diensten in een andere (samengevoegde) Nadere Overeenkomst, de omvang van de kleinere Nadere Overeenkomst worden ondergebracht in de grotere Nadere Overeenkomst. Omdat in dat geval geen Diensten meer onder de kleinere Nadere Overeenkomst worden afgenomen kan deze kleinere Nadere Overeenkomst zonder consequenties worden ontbonden. Het is niet toegestaan de omvang van meerdere kleinere Nadere Overeenkomsten in een grotere Nadere Overeenkomst onder te brengen als de gezamenlijke omvang van de kleinere Nadere Overeenkomsten groter is dan de helft van de omvang van de grotere Nadere Overeenkomst. Als alle samenwerkingspartners een lopende Nadere Overeenkomst hebben die de eerste onder de Raamovereenkomst gesloten Nadere Overeenkomst is, dan kunnen zij besluiten gezamenlijk een nieuwe Nadere Overeenkomst te sluiten met als ingangsdatum de einddatum van de eerst aflopende bestaande Nadere Overeenkomst. Alle bestaande Nadere Overeenkomsten komen daarmee te vervallen en worden vervangen door deze nieuwe Nadere Overeenkomst. De nieuwe Nadere Overeenkomst wordt voor alle samenwerkingspartners gezien als de tweede Nadere Overeenkomst die onder de Raamovereenkomst kan worden gesloten.

- **Een samenwerking wordt beëindigd**

Als een Deelnemer of Deelnemers uit een bestaande samenwerking stappen dan hebben zij de mogelijkheid om met de Opdrachtnemer van de Nadere Overeenkomst waaronder hun dienstverlening viel een nieuwe Nadere Overeenkomst te sluiten waarin de eigen dienstverlening wordt ondergebracht. Deze nieuwe Nadere Overeenkomst kent dezelfde voorwaarden en einddatum als de Nadere Overeenkomst waar het volume uit wordt onttrokken.

2. Mutaties binnen een Nadere Overeenkomst

De dienstverlening rond mobiele telecommunicatie heeft veel ontwikkelingen doorgemaakt en het gebruik van mobiele telecommunicatie door bedrijven en personen is in de afgelopen jaren veranderd en gegroeid. Ook voor de komende jaren worden ontwikkelingen voorzien die invloed zullen hebben op de aard en omvang van de mobiele dienstverlening. Zo ligt het voor de hand dat door de introductie van nieuwe diensten en technologieën het verbruik aan mobiel dataverkeer zal toenemen. Bij mobiel spraakverkeer aan de andere

VNG – GT Mobiele Communicatie 3

Raamovereenkomst versie 1.0

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

kant kan ook sprake zijn van een afname, bijvoorbeeld door vervanging van 'traditioneel' mobiel spraakverkeer door spraakverkeer over dataverbindingen of door een toename van tekstgebaseerde communicatie (bijvoorbeeld via Telegram of Whatsapp). De manier waarop en de mate waarin dergelijke veranderingen in de komende periode plaatsvinden, is echter moeilijk voorspelbaar. Dit maakt het onmogelijk om echt betrouwbare informatie te verstrekken over het afnamevolume van mobiele spraak- en datadiensten in de komende jaren.

Om aan de ene kant Deelnemers binnen een NOK ruimte te bieden om flexibel om te gaan met voornoemde ontwikkelingen en onzekerheden, en aan de andere kant Opdrachtnemers enige bescherming te bieden tegen al te grote fluctuaties in een NOK, worden fluctuaties in het afnamevolume binnen Nadere Overeenkomsten gelimiteerd door financiële grenzen. Deze financiële grenzen zijn gebaseerd op het financiële volume van het afgenomen spraak- en dataverkeer.

Dit betekent allereerst dat Deelnemers binnen een Nadere Overeenkomst additionele Diensten mogen blijven afnemen zolang de stijging van de financiële omvang van het afgenomen spraak- en dataverkeer niet meer bedraagt dan 50% van de tijdens de NOK gunning vastgestelde financiële omvang aan spraak- en dataverkeer. Als de additionele behoefte aan mobiel spraak- en dataverkeer de drempel van 50% van het tijdens de NOK gunning vastgestelde financiële volume aan spraak- en dataverkeer te boven gaat, dan zal een nieuwe Nadere Overeenkomst gegund moeten worden. Voor de goede orde wordt hierbij aangetekend dat een Deelnemer niet verplicht is om additionele behoefte af te nemen onder een bestaande Nadere Overeenkomst. Hij heeft ook de mogelijkheid om een additionele behoefte na het doorlopen van een nieuwe minicompetitie onder te brengen in een nieuwe Nadere Overeenkomst.

Ook ten aanzien van een eventuele krimp van het afnamevolume is een financiële grens die is gebaseerd op de financiële omvang van het afgenomen spraak- en dataverkeer van toepassing. In dit geval geldt dat Deelnemers te allen tijde Diensten met een opzegtermijn van een maand kunnen opzeggen, mits door de opzeggingen het financiële volume van het afgenomen spraak- en dataverkeer niet kleiner wordt dan 50% van het tijdens de NOK gunning vastgestelde financiële volume aan spraak- en dataverkeer.

Na verlenging van een Nadere Overeenkomst blijven de in dit hoofdstuk beschreven grenzen van groei en afname van kracht. Een Deelnemer zal derhalve zijn Nadere Overeenkomst niet verlengen als wordt verwacht dat de financiële omvang van het spraak- en dataverkeer in de verlengde periode meer zal stijgen of dalen dan de toegestane 50% van de tijdens de NOK gunning vastgestelde financiële omvang.

Bijlage 10: Beschikbaarheid en Beschikbaarheidstoets

Inleiding

Beschikbaarheid is de belangrijkste eis die aan mobiele diensten wordt gesteld. Daarom is een hoog gewicht toegekend aan het subgunningscriterium 'beschikbaarheid'. Beschikbaarheid is een samenspel van de aanwezige dekking, de mogelijkheid om een verbinding op te zetten, en de performance/capaciteit van de opgezette verbinding. Dit laatste element bepaalt tevens welke toepassingen gebruikt kunnen worden.

In de ideale situatie moeten de mobiele diensten altijd en overal met de maximale capaciteit beschikbaar zijn. Dit is echter niet altijd te verwezenlijken. Wat wel kan worden gerealiseerd is dat Deelnemers een oplossing krijgen waarmee een zo groot mogelijke dekking en capaciteit wordt verkregen in het gebied waar zij het meest van de Diensten gebruik gaan maken. Naast outdoor beschikbaarheid, wordt tevens een zo groot mogelijke inpanidige beschikbaarheid nagestreefd (indoor beschikbaarheid).

In deze Bijlage wordt stilgestaan bij de beschikbaarheid van de Diensten. Als eerste wordt beschreven hoe de Opdrachtgever tegen beschikbaarheid aankijkt bij de gunning van de Raamovereenkomst en bij de gunning van een Nadere Overeenkomst. Vervolgens wordt de procedure beschreven die wordt gevolgd als er geen beschikbaarheid is en wordt stilgestaan bij de mogelijkheden die Deelnemers hebben om opgegeven beschikbaarheid te toetsen en hoe een dergelijke toetsing tot stand komt. Tot slot wordt beschreven hoe een toets op de juiste werking van preferente Aansluitingen plaatsvindt.

1. Beschikbaarheidsbeoordeling

1.1. Specificatie van de dekkingskaarten

De beoordeling van de beschikbaarheid vindt plaats op basis van de vier dekkingskaarten die de Inschrijvers als onderdeel van de Inschrijving dienen aan te leveren. Deze dekkingskaarten representeren de dekking en capaciteit van de Inschrijver in Nederland, onderverdeeld in de volgende categorieën:

1. Spraak op basis van 2G of 3G technologie.
2. Spraak op basis van IP (VoLTE, VoNR, of eventuele opvolgers).
3. Data met een reguliere bandbreedte (downloaddoorvoercapaciteit \geq 15 Mbps, uploaddoorvoercapaciteit \geq 7 Mbps, round-trip vertragingstijd \leq 100 ms).

4. Data met een hoge bandbreedte (downloaddoorvoercapaciteit ≥ 50 Mbps, uploaddoorvoercapaciteit ≥ 20 Mbps, round-trip vertragingstijd ≤ 50 ms).

De dekingskaarten voor mobiele datadekking (categorieën 3 en 4) representeren de functionele beschikbaarheid. Dit betekent dat in gebieden waar mobiele data met een hoge doorvoersnelheid beschikbaar is, automatisch ook wordt voldaan aan de servicelevels voor data met een reguliere doorvoersnelheid. Op die plaatsen is dus ook mobiele data met een reguliere doorvoersnelheid beschikbaar. De dekingskaarten dienen te worden aangeleverd in één van de volgende GIS-formaten met gebruikmaking van het WGS84 coördinatenreferentiesysteem: ESRI shapefile, KML of GeoJSON. De dekingskaarten dienen verder aan de volgende specificaties te voldoen:

- Aaneengesloten gebieden op een kaart dienen één feature² te zijn, niet meerdere features per aaneengesloten gebied.
- Een kaart mag geen overlappende features bevatten.
- Een kaart mag niet meer dan 100.000 features bevatten.
- Een kaart mag alleen polygonen bevatten en geen multipolygonen.

Dekingskaarten worden in geen geval ter beschikking gesteld aan de Deelnemers. Alleen de CBO beschikt over de dekingskaarten om de dekking te kunnen berekenen. Wel kan aan Deelnemers na gunning een afdruk van de dekking in het eigen Verzorgingsgebied worden gegeven.

1.2. Actualiseren dekingskaarten

De Opdrachtnemer op elk moment geactualiseerde dekingskaarten aanleveren. Hiervoor geldt als voorwaarde dat voor het actualiseren van de dekingskaarten zowel de totale dekking in Nederland op basis waarvan de Raamovereenkomst is gegund, als de dekking op Verzorgingsgebieden van reeds gesloten Nadere Overeenkomsten, niet mag verslechteren voor elk van de volgende kaarten:

- De gecombineerde kaart voor spraak op basis van 2G of 3G technologie en spraak op basis van IP.
- Data met een reguliere bandbreedte (downloaddoorvoercapaciteit ≥ 15 Mbps, uploaddoorvoercapaciteit ≥ 7 Mbps, round-trip vertragingstijd ≤ 100 ms).
- Data met een hoge bandbreedte (downloaddoorvoercapaciteit ≥ 50 Mbps, uploaddoorvoercapaciteit ≥ 20 Mbps, round-trip vertragingstijd ≤ 50 ms).

Vanaf 1 januari 2024 komt de verplichting om een 2G/3G spraakdekingskaart aan te leveren te vervallen.

² Een feature is een representatie van een real-world object op een kaart.

1.3. Beoordeling beschikbaarheid bij gunning van overeenkomsten

De dekkingskaarten worden gebruikt om te berekenen wat van iedere categorie mobiele dienstverlening het dekkingspercentage is op een vooraf opgegeven grondgebied. De berekening vindt plaats met behulp van een applicatie. Het dekkingspercentage wordt berekend door de oppervlakte van de dekking binnen het opgegeven grondgebied te delen door de totale oppervlakte van dit grondgebied.

Tijdens de gunning van de Raamovereenkomst wordt uitsluitend de outdoor dekking beoordeeld. De dekkingskaarten worden hierbij gebruikt om te bepalen op welk percentage van het Nederlands grondgebied mobiele dienstverlening aanwezig is. Nederlands grondgebied is gedefinieerd als het grondgebied van alle Nederlandse gemeenten incl. de buitenwateren die tot deze gemeenten behoren, uitgezonderd de drie bijzondere gemeenten Bonaire, Sint Eustatius en Saba. Als bron wordt hiervoor de actuele Wijk- en Buurtkaart van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gebruikt (<https://www.cbs.nl/nl-nl/dossier/nederland-regionaal/geografische-data/>). Dit grondgebied is weergegeven in onderstaande figuur.



Figuur 10-1. Grondgebied van Nederlandse gemeenten (excl. BES-gemeenten)

De score op het subgunningscriterium 'beschikbaarheid' wordt berekend op basis van een gewogen gemiddelde van de dekkingpercentages van de dekkingkaarten. De wegingsfactoren die hierbij worden gehanteerd zijn opgenomen in het Beschrijvend Document en in Bijlage 11 Gunning Nadere Overeenkomsten.

Tijdens de gunning van een Nadere Overeenkomst worden de dekkingkaarten gebruikt om te bepalen op welk percentage van het door de Deelnemer in de offerteaanvraag opgegeven Verzorgingsgebied mobiele dienstverlening aanwezig is. Hierdoor krijgen Deelnemers een zo goed mogelijke beschikbaarheid in het gebied dat voor hen van primair belang is. Ook bij de gunning van Nadere Overeenkomsten wordt de score op het criterium 'beschikbaarheid' berekend op basis van een gewogen gemiddelde van de dekkingpercentages van de vier dekkingkaarten. De weging is hierbij gelijk aan de hiervoor genoemde weging die bij de gunning van de Raamovereenkomst van toepassing is.

Het Verzorgingsgebied betreft het geografische gebied van gemeenten dat voor de Deelnemer relevant is en bestaat minimaal uit de oppervlakte binnen de gemeentegrenzen van de Deelnemer(s) aan een Nadere Overeenkomst. Deze oppervlakte kan eventueel aangevuld worden met het geografisch gebied van één of meer omliggende gemeenten. Deze omliggende gemeenten kunnen ook gemeenten zijn die niet deelnemen aan deze aanbesteding (en waar derhalve ook geen Diensten aan kunnen worden geleverd onder de Raamovereenkomst of een Nadere Overeenkomst).

De kleinste eenheid van geografische gebieden die toegevoegd kunnen worden aan een Verzorgingsgebied is het geografisch oppervlak van een gemeente. Als bron voor de vaststelling van het geografisch oppervlak van een gemeente wordt de Wijk- en Buurtkaartdata van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gebruikt (<https://www.cbs.nl/nl-nl/dossier/nederland-regionaal/geografische-data/>).

Als voorbeeld is hieronder weergegeven hoe de Verzorgingsgebieden van respectievelijk de gemeente Rotterdam en de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond eruit zouden kunnen zien.



Figuur 10-2. Voorbeeld van mogelijk Verzorgingsgebied van gemeente Rotterdam



Figuur 10-3. Voorbeeld van mogelijk Verzorgingsgebied van Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

1.4. Toetsing van de dekingskaarten

In de voorbereidingsperiode na gunning van de Raamovereenkomst zal de Opdrachtgever een landelijke dekkingstoets uitvoeren om de betrouwbaarheid van de dekingskaarten te toetsen. Tijdens gunning van Nadere Overeenkomsten kan de betrouwbaarheid van de dekingskaarten ook worden getoetst door de Opdrachtgever of de Deelnemer. Deze toets richt zich op het Verzorgingsgebied dat onderwerp is van de gunning. De wijze waarop toetsing van de beschikbaarheid voor de gunning van een Nadere Overeenkomst plaatsvindt staat beschreven in hoofdstuk 3 van deze Bijlage.

2. Verbeteren en herstellen van dekking

Voor de Deelnemers is een goede beschikbaarheid van de mobiele Diensten van groot belang. Dit komt mede tot uitdrukking in de gekozen subgunningscriteria, en de wijze waarop de actuele dekking wordt uitgevraagd en getoetst.

VNG – GT Mobile Communicatie 3

Raamovereenkomst versie 1.0

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

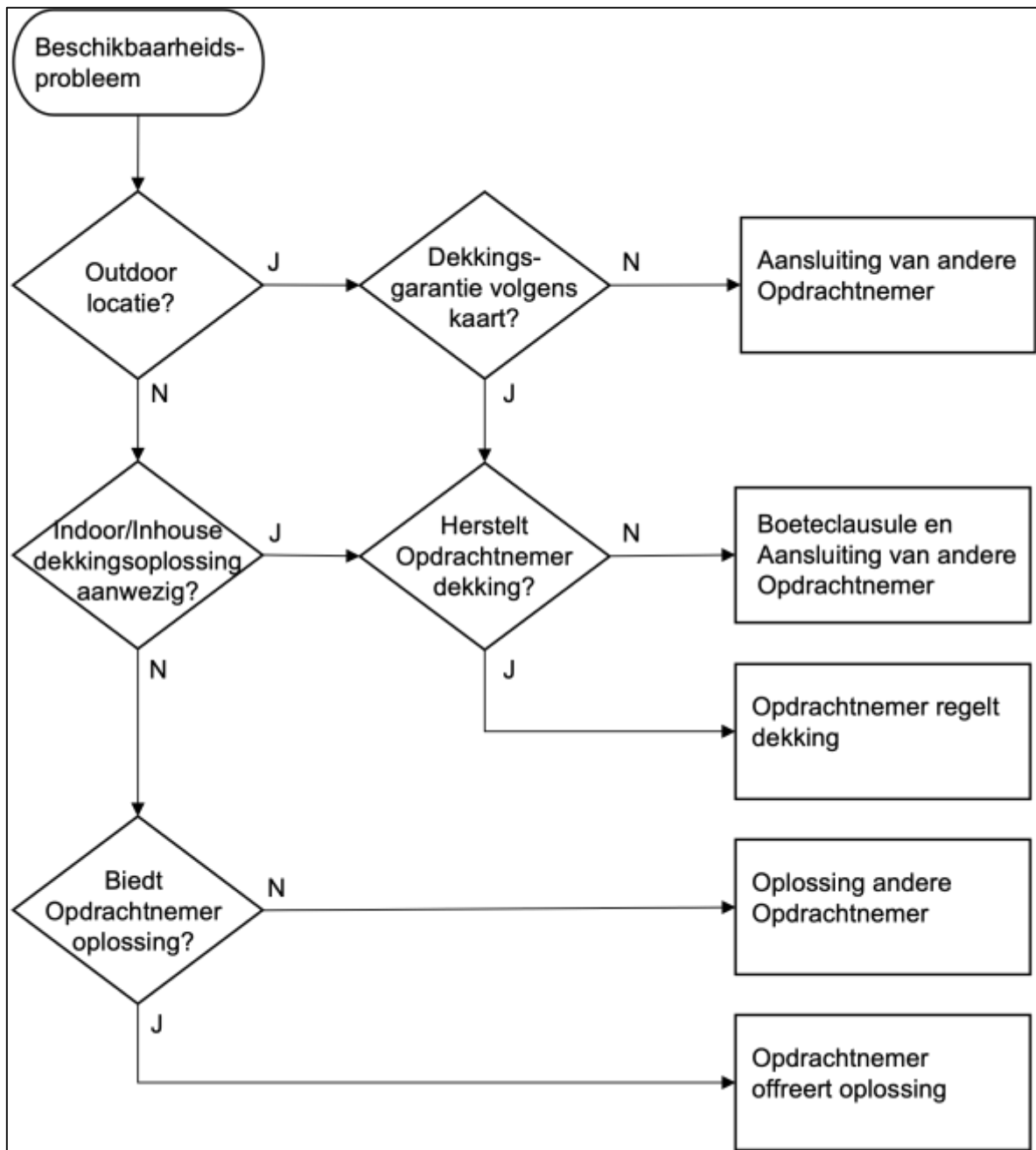
Hoewel de wens en de behoefte om overal en altijd mobiele telecommunicatie ter beschikking te hebben zeker aanwezig is, realiseert de Opdrachtgever zich ook dat deze volledige beschikbaarheid op dit moment niet door de markt geleverd kan worden. De Deelnemers zullen het daarom moeten doen met een 'zo goed mogelijke' beschikbaarheid, en zullen moeten accepteren dat de Opdrachtnemer op bepaalde locaties niet in staat zal blijken te zijn mobiele Diensten aan te bieden.

Bovenstaande laat uiteraard onverlet dat in een aantal situaties Deelnemers recht hebben op mobiele dienstverlening, ook al wordt die op een bepaald moment op een bepaalde locatie niet geleverd. De Opdrachtnemer zal de beschikbaarheid in een dergelijk geval dienen te herstellen.

Maar ook als de Opdrachtnemer niet verplicht of in staat is mobiele dienstverlening te leveren, kan mobiele dienstverlening onmisbaar of dringend gewenst zijn. Deelnemers moeten ook dan de mogelijkheid hebben om tot een oplossing voor deze problematiek te komen.

De Opdrachtgever benadrukt dat, in alle situaties waar de beschikbaarheidsproblematiek een rol speelt, het uitgangspunt zal zijn dat deze problematiek wordt opgelost in samenwerking met de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever gaat er daarbij van uit dat de Opdrachtnemer van zijn kant alles in het werk stelt om beschikbaarheidsproblemen snel en tegen zo gering mogelijke kosten op te lossen, uiteraard binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid.

In het volgende stroomdiagram is schematisch weergegeven welke stappen genomen moeten worden bij beschikbaarheidsproblemen, en tot welke uitkomsten of oplossingen deze stappen leiden. Alleen met wederzijds goedvinden kan ervoor worden gekozen om van het schema af te wijken. De stappen en eventuele achtergronden worden nader beschreven in de toelichting direct onder het schema. Alle in het schema vermelde stappen en oplossingen richten zich steeds op de problematiek van een individuele Deelnemer. De totstandkoming van of keuze voor een oplossing is derhalve steeds specifiek per Deelnemer, en heeft daarmee geen invloed op de rechten en plichten van andere Deelnemers.



Figuur 10-4. Beslisboom oplossen beschikbaarheidsprobleem

Eerst wordt gekeken of het om een indoor- of outdoor beschikbaarheidsprobleem gaat. Als het een outdoor beschikbaarheidsprobleem betreft, dan wordt gekeken naar de dekkingkaarten. Als de Opdrachtnemer met

de dekingskaarten heeft aangegeven dat de mobiele Dienst op de betreffende locatie(s) beschikbaar is, dan moet de Opdrachtnemer conform de dekingskaart de beschikbaarheid herstellen. De Deelnemer mag bovendien als tijdelijke maatregel een Aansluiting afnemen bij een andere Opdrachtnemer die wel beschikbaarheid op de specifieke locatie kan bieden.

Als het om een indoor beschikbaarheidsprobleem gaat, dan wordt gekeken of door de Opdrachtnemer voor de betreffende locatie een indoor dekingsoplossing is geboden op basis waarvan beschikbaarheid wel mag worden verwacht. Als dat het geval is, dan zal de Opdrachtnemer ervoor moeten zorgen dat de mobiele Dienst beschikbaar komt. De Opdrachtnemer bepaalt, in overleg met de Deelnemer, de oplossing. Dit kan uiteenlopen van het bijstellen van antennes, het plaatsen van nieuwe antennes, etc. De kosten komen voor rekening van de Opdrachtnemer.

Als de locatie niet door de Opdrachtnemer van een indoor dekingsoplossing is voorzien, dan kan alsnog aan de Opdrachtnemer gevraagd worden of hij een oplossing kan bieden. Een oplossing kan zijn het anders richten of plaatsen van antennes, maar ook bijvoorbeeld het offreren van een indoordekingsinstallatie. Kan de Opdrachtnemer geen passende oplossing bieden, dan heeft de Deelnemer de mogelijkheid om voor die locatie een oplossing te vragen bij andere Opdrachtnemers binnen de Raamovereenkomst.

De in deze paragraaf beschreven procedure heeft betrekking op problemen ten aanzien van beschikbaarheid. Het gaat derhalve niet om op zichzelf staande incidenten. Incidenten worden opgelost conform de servicelevels zoals die in Bijlage 06 Servicelevels en Boeteregime zijn opgenomen. Verder is de procedure niet van toepassing als de onbeschikbaarheid wordt veroorzaakt door een mobiel toestel. Het kan immers voorkomen dat een mobiele Dienst niet beschikbaar is, omdat het mobiele toestel technisch niet compatibel is. Volgens de dekingskaarten biedt de Opdrachtnemer dan wel dekking, maar de Deelnemer kan toch geen gebruik maken van de Diensten. In die gevallen zal per situatie bekeken worden wat de meest passende oplossing is. Dit kan zijn het vervangen van het toestel door een toestel dat wel compatibel is. Maar in sommige gevallen, meestal bij M2M-oplossingen, zal dit vanwege hoge kosten die hiermee gepaard gaan, geen haalbare oplossing zijn. In die gevallen is Deelnemer vrij om voor deze apparaten een Aansluiting te bestellen bij een andere Opdrachtnemer, die wel dekking heeft die ook technisch compatibel is met de apparatuur van de Deelnemer.

Als bestaande dekingsproblematiek noch door de eigen Opdrachtnemer noch door andere Opdrachtnemers binnen de Raamovereenkomst opgelost kan worden, dan kan de Deelnemer buiten de Raamovereenkomst om trachten het probleem op te lossen.

3. Toetsing beschikbaarheid

3.1. Context

Voor Deelnemers is een optimale beschikbaarheid van de Diensten van groot belang. De beschikbaarheid wordt tijdens de gunning van overeenkomsten vastgesteld aan de hand van door de Opdrachtnemers aangeleverde dekingskaarten en weegt substantieel mee bij het bepalen aan wie de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten worden gegund. Dit maakt dat de dekingskaarten betrouwbaar dienen te zijn. Om

deze reden hebben de Opdrachtgever en de Deelnemers de mogelijkheid de betrouwbaarheid van de dekkingskaarten te toetsen. In dit hoofdstuk wordt nader beschreven hoe dergelijke toetsen zullen worden uitgevoerd, en wat de Opdrachtgever in het kader van de toetsen verwacht van de Opdrachtnemers.

Er zijn geen beperkingen ten aanzien van het aantal toetsen en de momenten waarop toetsen kunnen plaatsvinden. De Opdrachtgever kan op elk moment besluiten om de kwaliteit van aangeleverde dekkingskaarten te controleren door een algemene beschikbaarheidstoets uit te voeren op landelijk of op regionaal niveau. Op voorhand kan worden vermeld dat de Opdrachtgever voornemens is kort na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst, voorafgaand aan de start van de minicompetities, een algemene toets op de aangeleverde dekkingskaarten uit te (laten) voeren. Verder ligt het voor de hand dat Deelnemers, als zij de dekkingskaarten willen toetsen, dit met name zullen (laten) doen tijdens een minicompetitie, nog voor gunning van een Nadere Overeenkomst.

3.2. Uitgangspunten

De volgende uitgangspunten gelden voor de beschikbaarheidstoets:

1. De Opdrachtnemer dient vanaf het moment van inwerkingtreding van de Raamovereenkomst vijf Aansluitingen naar keuze van de Opdrachtgever (SIM-kaarten en/of eSIM's) beschikbaar te stellen voor het uitvoeren van de beschikbaarheidstoets. Voor het beschikbaar stellen en het gebruik van deze aansluitingen brengt de Opdrachtnemer geen kosten in rekening. Naast deze vijf door de Opdrachtnemer beschikbaar gestelde Aansluitingen is het de Opdrachtgever of de Deelnemers ook toegestaan een beschikbaarheidstoets uit te voeren met eigen, onder GT Mobiele Communicatie 3 aangeschafte Aansluitingen.
2. De Opdrachtgever en Deelnemers zullen de Aansluitingen die beschikbaar zijn gesteld voor het uitvoeren van beschikbaarheidstoetsen uitsluitend voor dit doel gebruiken, en zullen de hoeveelheid dataverkeer en spraakverkeer tijdens het toetsen beperken tot wat redelijkerwijs noodzakelijk is om de toets op een goede manier uit te voeren.
3. De vijf te leveren Aansluitingen voor het uitvoeren van beschikbaarheidstoetsen wijken niet af van andere reguliere Aansluitingen die worden geleverd onder GT Mobiele Communicatie 3 en worden niet beperkt in snelheid en datalimiet. Dit betekent onder meer dat de Aansluitingen niet geprioriteerd zijn ingesteld. Als blijkt dat dit wel het geval is, hetgeen bijvoorbeeld kan worden getoetst door vergelijking met zelf aangeschafte reguliere Aansluitingen, dan leidt dit tot uitsluiting van de Opdrachtnemer bij de gunning van een Nadere Overeenkomst.
4. De vijf te leveren Aansluitingen voor het uitvoeren van beschikbaarheidstoetsen mogen niet apart in het mobiele netwerk van de Opdrachtnemer worden gevolgd, bijvoorbeeld met als doel de netwerkomstandigheden op de toetslocatie tijdens het toetsen aan te passen. Als Aansluitingen wel worden gevolgd of netwerkomstandigheden in het kader van het toetsen worden aangepast, dan leidt dit tot uitsluiting van de Opdrachtnemer bij de gunning van een Nadere Overeenkomst.
5. De Opdrachtnemer dient twee smartphones (merk en type) op te geven waarmee de toets uitgevoerd dient te worden. De Opdrachtnemer garandeert dat met deze twee smartphones de beschikbaarheid wordt verkregen die is opgegeven in de dekkingskaarten.

6. De opzet van de toetsen is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid vastgesteld. Het kan echter gebeuren dat zich in de praktijk onvoorziene omstandigheden voordoen, waardoor het in dit Beschrijvend document weergegeven protocol niet volledig kan worden uitgevoerd. De Opdrachtgever zal in dat geval per casus het protocol zo aanpassen dat de onvoorziene omstandigheid wordt opgelost waarbij de objectiviteit gehandhaafd blijft.

3.3. Uitvoering dekkingstoets

3.3.1. Vaststellen toetslocaties

De dekkingstoets begint met het vaststellen van de toetslocaties. Deze locaties worden door het CBO steekproefsgewijs bepaald binnen het geografische gebied waarin getoetst gaat worden. Voor Deelnemers is dit geografisch gebied gelijk aan het Verzorgingsgebied dat in het gunningstraject van een Nadere Overeenkomst is opgegeven.

Het aantal te toetsen locaties is niet aan een maximumaantal gebonden, maar bedraagt minimaal 20 locaties. Omdat niet iedere locatie geschikt is om te toetsen, wordt naast het vastgestelde aantal te toetsen locaties ook altijd een reeks reservelocaties bepaald. Deze reservelocaties komen in de plaats van de primair uit de steekproef gekomen locaties die niet geschikt zijn.

De meting op de locaties zal plaatsvinden binnen een straal van 50 meter van de exacte locatie. Een toetslocatie is geschikt als:

- de locatie praktisch bereikbaar is;
- de locatie in de buitenlucht is;
- vanuit de plek waarop de toets wordt uitgevoerd vrij zicht is op de exacte toetslocatie;
- er één of meer mobiele dienst(en) volgens de dekkingskaarten op de toetslocatie beschikbaar zijn.

Bij het opstellen van de lijst met toetslocaties wordt gecontroleerd of aan deze voorwaarden wordt voldaan. Het kan echter zo zijn dat op het moment van uitvoeren van de toets een locatie niet meer geschikt blijkt te zijn, bijvoorbeeld omdat deze door omstandigheden (tijdelijk) niet bereikbaar is. Als een toetslocatie niet geschikt is, valt deze af en wordt de eerst beschikbare reservelocatie aan de lijst toetslocaties toegevoegd.

3.3.2. Toetsen beschikbaarheid mobiele data

Voor het toetsen van beschikbaarheid van de mobiele data worden op locatie drie tests uitgevoerd met behulp van de speedtest applicatie van Ookla:

1. *Vaststelling of de effectieve doorvoersnelheid voor downloaden voldoet.*
De toets wordt driemaal uitgevoerd waarbij de hoogst gemeten doorvoersnelheid als meetresultaat wordt vastgesteld. Als de hoogst gemeten doorvoersnelheid na deze driemetingen niet voldoet aan de opgegeven beschikbaarheid/doorvoersnelheid in de dekkingskaart(en), dan wordt handmatig in de Ookla

speedtest applicatie de eerste beschikbare, alternatieve server gekozen. Met deze alternatieve server wordt de toets nogmaals driemaal uitgevoerd. Als additionele metingen met een alternatieve server hebben plaatsgevonden, wordt de hoogste gemeten doorvoersnelheid uit de twee sets van drie metingen vastgesteld als het definitieve meetresultaat.

2. *Vaststelling of de effectieve doorvoersnelheid voor uploaden voldoet.*

De wijze van meten en vaststellen van het meetresultaat is gelijk aan de hiervoor beschreven aanpak bij het meten van de doorvoersnelheid voor downloaden.

3. *Vaststelling of de round-trip vertragingstijd voldoet.*

De toets wordt driemaal uitgevoerd waarbij de laagst gemeten ping waarde als meetresultaat wordt vastgesteld. Als de laagst gemeten ping waarde na deze driemetingen niet voldoet aan de opgegeven maximale round-trip vertragingstijd in de dekkingskaart(en), dan wordt handmatig in de Ookla speedtest applicatie de eerste beschikbare, alternatieve server gekozen. Met deze alternatieve server wordt de toets nogmaals driemaal uitgevoerd. Als additionele metingen met een alternatieve server hebben plaatsgevonden, wordt de laagst gemeten ping waarde uit de twee sets van drie metingen vastgesteld als het definitieve meetresultaat.

3.3.3. Toetsen beschikbaarheid mobiele spraak

De outdoor mobiele telefonie wordt getoetst door het opzetten van een mobiele spraakverbinding vanaf de toetslocatie naar een centrale belpost. Deze belpost maakt gebruik van een vaste telefoonaansluiting, zodat de toets niet beïnvloed wordt door mogelijke beschikbaarheidsproblemen aan de zijde van de centrale belpost. De toets wordt als geslaagd beschouwd als een verbinding tot stand is gekomen, en deze verbinding gedurende 5 minuten stand heeft gehouden.

3.3.4. Uitsluiten invloed smartphone op testresultaat

Als de mobiele spraak- of datatoets in eerste instantie niet slaagt (resultaat is niet conform door de Opdrachtnemer opgegeven waarden), zal aansluitend een tweede poging worden gedaan, waarbij de door de Opdrachtnemer aangeleverde Aansluiting wordt overgezet naar een alternatieve smartphone. De toets wordt vervolgens herhaald. Als uit de metingen van deze herhaalde toets alsnog blijkt dat de waarden overeenstemmen met de waarden die volgen uit de dekkingskaarten, dan wordt de toets alsnog als geslaagd beschouwd.

3.3.5. Hermetingen

Het is mogelijk dat op een aantal locaties de door de Opdrachtnemers in de dekkingskaarten opgegeven waarden na de eerste toetsdag niet overeenstemmen met de gemeten waarden. In dat geval zal een andere beoordelaar dan de beoordelaar die de eerste meting heeft uitgevoerd, nogmaals op de betreffende locatie(s) een meting uitvoeren. Deze herhaalde meting zal plaatsvinden op een andere datum, een andere weekdag, en op een tijdstip dat minimaal een uur afwijkt van het tijdstip waarop de eerste meting heeft plaatsgevonden. Als op deze tweede toetsdag blijkt dat de resultaten alsnog in overeenstemming zijn met de opgegeven waarden, dan wordt de toets op de hermeten locatie(s) alsnog als geslaagd beschouwd.

3.3.6. Gevolgen onvoldoende beschikbaarheid na metingen

Als uit de beschikbaarheidstoets blijkt dat de gemeten uitkomsten op een toetslocatie niet voldoen aan de waarden zoals opgegeven in één of meer dekkingsskaarten, dan zijn de gevolgen hiervan afhankelijk van het soort beschikbaarheidstoets dat is uitgevoerd:

1. Algemene beschikbaarheidstoets

De gevolgen zijn afhankelijk van de soort dekkingsskaart waarop tekortkomingen worden geconstateerd:

- a. Voor de eerste drie in paragraaf 1.1 genoemde dekkingsskaarten (spraak op basis van 2G of 3G technologie, spraak op basis van IP, data met een reguliere bandbreedte) geldt dat bij de eerstvolgende 5 NOK-gunningen bij het bepalen van de score op het gunningscriterium 'beschikbaarheid' 1 procentpunt van het dekkingpercentage van de dekkingsskaart wordt afgehaald voor iedere tekortkoming (foutieve meting) die op de betreffende dekkingsskaart is vastgesteld.
- b. Voor de vierde in paragraaf 1.1 genoemde dekkingsskaart (data met een hoge bandbreedte) geldt dat bij de eerstvolgende 5 NOK-gunningen bij het bepalen van de score op het gunningscriterium 'beschikbaarheid' 5 procentpunt wordt afgehaald van het dekkingpercentage voor iedere tekortkoming (foutieve meting) die is vastgesteld.

Voorbeeld

Stel:

- bij de metingen is twee keer een ontoereikend 2G/3G spraakresultaat vastgesteld, en
- bij de metingen is drie keer een ontoereikend resultaat voor mobiele data met een reguliere bandbreedte vastgesteld, en
- bij de metingen is drie keer een ontoereikend resultaat voor mobiele data met een hoge bandbreedte vastgesteld, en
- het dekkingpercentage van de 2G/3G spraakkaart is 97,6%, en
- het dekkingpercentage van de reguliere mobiele datakaart is 96,3%, en
- het dekkingpercentage van de hoge bandbreedte datakaart is 54,1%.

Dan:

- wordt het dekkingpercentage van de 2G/3G spraakkaart bijgesteld naar 95,6%, en
- wordt het dekkingpercentage van de reguliere mobiele datakaart bijgesteld naar 93,3%, en
- wordt het dekkingpercentage van de hoge bandbreedte datakaart bijgesteld naar 39,1%.

Correcties op het dekkingpercentage worden noch vooraf, noch achteraf in NOK-gunningen gedeeld met de Deelnemer. In het gunningsresultaat wordt richting Deelnemer alleen de uiteindelijke eindscore gecommuniceerd.

2. NOK-gunningsbeschikbaarheidstoets

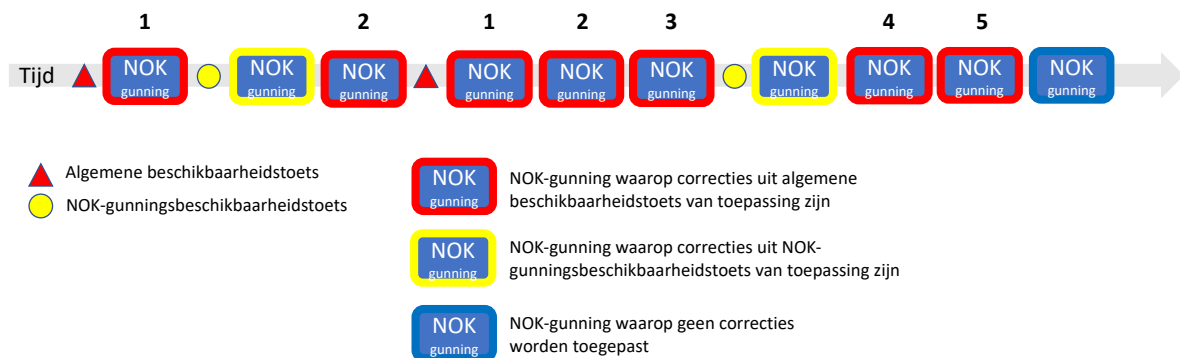
De aftrek wordt op dezelfde wijze doorgevoerd als in het vorige punt beschreven, maar in dit geval vindt de aftrek alleen plaats bij de vaststelling van de score op het gunningscriterium 'beschikbaarheid' bij de

gunning van de betreffende NOK. In het eindresultaat wordt het berekende dekkingspercentage en eventueel uitgevoerde correcties gedeeld met de Opdrachtnemers en de bij de NOK-gunning betrokken Deelnemer(s).

Correcties werken niet cumulatief. Indien de Opdrachtgever besluit een nieuwe algemene beschikbaarheidstoets uit te (laten) voeren nog voordat 5 NOK-gunningen na de laatste algemene beschikbaarheidstoets hebben plaatsgevonden, dan start de teller van 5 NOK-gunningen opnieuw. De eventuele correcties die worden doorgevoerd op deze 5 NOK-gunningen zijn gebaseerd op het resultaat van de laatste, nieuw uitgevoerde algemene beschikbaarheidstoets. De correcties gelden dan voor de eerstvolgende 5 NOK-gunningen of tot het moment dat een nieuwe algemene beschikbaarheidstoets door Opdrachtgever wordt uitgevoerd.

Als een Deelnemer ervoor gekozen heeft om voorafgaand aan een NOK-gunning een beschikbaarheidstoets op het Verzorgingsgebied van de Deelnemer uit te (laten) voeren dan gelden de correcties van een eventueel uitgevoerde algemene beschikbaarheidstoets niet voor die NOK-gunning. De correcties die voortvloeien uit de algemene beschikbaarheidstoets worden in dat geval pas weer toegepast bij de eerstvolgende NOK-gunning, waarbij een Deelnemer *niet* ervoor heeft gekozen om een eigen beschikbaarheidstoets uit te (laten) voeren.

In onderstaande figuur is voorbeeld gegeven welke correcties bij opeenvolgende NOK-gunningen worden toegepast, afhankelijk van het moment van uitvoering van beschikbaarheidstoetsen.



4. Toetsing preferente aansluitingen

Voor veel Deelnemers zal de mogelijkheid om naast preferente netwerktoegang voor spraakverkeer ook preferente netwerktoegang voor dataverkeer af te kunnen nemen, nieuw zijn. Preferente netwerktoegang voor dataverkeer is een geregeld uitgesproken behoefte en de verwachting is daarom dat deze Dienst door diverse Deelnemers afgenomen gaat worden. Omdat deze Dienst voor Deelnemers een belangrijke schakel gaat zijn in het bieden van een hoge mate van beschikbaarheid voor geselecteerde eindgebruikers, is het van essentieel belang dat Deelnemers kunnen vertrouwen op een juiste werking van de Dienst. Het is om deze

reden dat, naast preferente toegang voor spraakverkeer, ook de preferente netwerktoegang voor dataverkeer getoetst moet kunnen worden.

De toets op de werking van preferente netwerktoegang voor spraak- en dataverkeer vindt plaats in overleg met de Opdrachtnemer. In de voorbereidingsperiode zullen Opdrachtnemers de goede werking van preferente netwerktoegang voor spraak aan moeten kunnen tonen op alle netwerktechnologieën waarover zij spraakdiensten leveren. Preferente netwerktoegang voor data moet aangetoond worden voorafgaand aan het moment dat deze functionaliteit aan Deelnemers geleverd gaat worden.

Omdat het aantonen van de werking van preferente netwerktoegang in het operationele netwerk moeilijk uit te voeren is zonder dat dit invloed heeft op andere klanten van de Opdrachtnemer, mag de werking aangetoond worden in een testomgeving. Voorafgaand aan de test moet de Opdrachtnemer een testplan aanleveren aan de CBO, waarin wordt beschreven hoe de werking van preferente netwerktoegang wordt aangetoond. Het testplan dient voor aanvang van de test goedgekeurd te worden door de CBO.

In het testplan worden minimaal de volgende onderwerpen beschreven:

- Testopstelling, die representatief is voor het netwerk van de Opdrachtnemer. In de testopstelling worden dezelfde hard- en software(versies) gebruikt, die door de Opdrachtnemer ook in het operationele netwerk gebruikt worden.
- De wijze waarop congestie in het netwerk aangetoond wordt. Duidelijk moet blijken dat devices met reguliere (e)SIM-kaarten geen toegang tot het netwerk krijgen en/of niet de gegarandeerde databandbreedte krijgen.
- De wijze waarop preferente netwerktoegang voor spraak en, indien van toepassing, voor data in een netwerk met congestie aangetoond wordt. Duidelijk moet blijken dat devices met (e)SIM-kaarten met preferente netwerktoegang in een netwerk met congestie wel toegang en/of de gegarandeerde databandbreedte krijgen (dit in tegenstelling tot de in de vorige bullet genoemde devices met reguliere (e)SIM-kaarten).

Na goedkeuring van het testplan, wordt het testplan in bijzijn van vertegenwoordigers van de CBO uitgevoerd en wordt de werking van preferente netwerktoegang gedemonstreerd.

Opdrachtnemer dient logging van de uitgevoerde testen ter beschikking te stellen. Uit deze logging moet blijken dat preferente netwerktoegang correct geïnitieerd wordt en functioneert. De logging kan gebruikt worden in audits en controles mocht er achteraf in de praktijk twijfel zijn over juiste werking. In zo'n geval kan Opdrachtnemer door het beschikbaar stellen van logging de correcte werking aantonen. Logging uit de test kan daarbij als referentie worden gebruikt.