

**Bijlage A Programma van Eisen Mobiele telefoniediensten en beheer Nvl-1**

Ten aanzien van de mobiele telefoniediensten en beheer dienen de volgende eisen te worden ingevuld.

**1 Mobiele telefoniediensten**

1.1 Programma van Eisen algemeen			
1.	De Opdrachtnemer of de mobiele provider van de Opdrachtnemer biedt toegang tot het mobiele netwerk door het gebruik van: a. Een SIM-kaart ( type 3-in-1 SIM-kaart) b. In de mobiele devices ingebouwde SIM-kaart functionaliteit (eSIM)	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
2.	Huidige nummers van de mobiele telefonie van Opdrachtgever kunnen geporteerd worden naar de nieuwe Opdrachtnemer/provider voor de mobiele, telefoniediensten.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
3.	De volgende aanvullende diensten dienen beschikbaar te zijn op de mobiele telefoniediensten: a. Een blok van aaneengesloten telefoonnummers. i. Een blok van 10 nummers (van bijvoorbeeld 079... nummers) ii. Een blok van 100 nummers (van bijvoorbeeld 088... of 079... nummers) b. 06 mobiele nummers. c. 097 mobiele datanummers.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
4.	Bij een inkomende oproep met nummeridentificatie wordt het bellende nummer aan de opgeroepene doorgegeven (CLIP).	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
5.	<del>Bij uitgaande oproepen moet de nummeridentificatie van de opgeroepene zichtbaar gemaakt kunnen worden (COLP).</del>	<del>Ja <input type="checkbox"/></del>	<del>Nee <input type="checkbox"/></del>
6.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid van continuering van de Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden na het aflopen van de formele Overeenkomst voor een periode van 6 maanden met een opzegtermijn van 1 maand	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
7.	Opdrachtnemer garandeert dat misbruik van de diensten en verbindingen wordt voorkomen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
8.	De abonnementskosten van de mobiele voor het bellen en Sms'en zijn onderdeel van in Bijlage C 'Het Prijzenblad' vermelde profielen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
9.	De Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om alle voorkomende verkeerscategorieën van de nationale en, voor zover toepassing, internationale nummerplannen aan te kunnen kiezen en internet beschikbaar te maken. De verkeerscategorieën en internet kunnen collectief en per individuele aansluiting worden geblokkeerd en gedeblokkeerd. Dit kan worden uitgevoerd door de beheerder van de Opdrachtgever. De instellingen kunnen per verkeerscategorie en per aansluiting worden gerapporteerd.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

10.	Gesprekken binnen Nederland en de EU dienen te worden uitgedrukt in seconden. Als dit niet strookt met bestaande EU regelgeving dan dient te worden afgerekend conform deze bestaande EU regelgeving.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
11.	Gesprekken buiten de EU dienen te worden afgerekend op basis van de gesprekstijd in seconden, tenzij dit niet strookt met de afspraken met de (roaming)partner van de Opdrachtnemer of de provider van de Opdrachtnemer. Als dit laatste het geval is, dan dient afrekening plaats te vinden op basis van de kleinst mogelijk tijdseenheden die passen binnen de afspraken met de (roaming)partner.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

<b>1.2 Kwaliteit en beschikbaarheid van de mobiele communicatiediensten</b>			
12.	De spraakkwaliteit van de verbindingen via het mobiele netwerk van de Opdrachtnemer of van de provider van de Opdrachtnemer moet onder normale omstandigheden een MOS-waarde hebben van tenminste 3,5.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
13.	De beschikbaarheid van het mobiele netwerk dient minimaal 99,5% te zijn, gemeten over een aaneengesloten periode van 1 jaar (lopend gemiddelde). Indien de minimale beschikbaarheid niet wordt gehaald, is Opdrachtnemer een financiële compensatie verschuldigd aan de Opdrachtgever van 10% van de maandelijkse factuur.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
14.	De outdoor dekkinggraad van het mobiele netwerk voor spraak is 98 % van de landmassa in Nederland;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
15.	De outdoor dekkinggraad van het mobiele netwerk voor data is 94 % van de landmassa in Nederland;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
16.	De blokkeringskans mag niet meer bedragen dan 2%. Het percentage gesprekken dat voortijdig verbroken wordt door een technische oorzaak mag niet meer dan 2% bedragen. De Call setup delay mag in 98% van de gevallen niet meer bedragen dan 10 seconden.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
17.	De capaciteit op de locatie van de Opdrachtgever is ruim voldoende om het aantal aansluitingen van Opdrachtgever connectie te geven.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
18.	Inschrijver biedt oplossingen aan voor gebieden, locaties, woningen waar verminderde of geen dekking is van het mobiele netwerk van de Opdrachtnemer of van de provider van de Opdrachtnemer. (zie paragraaf 4.1.1.2 in de Aanbestedingsleidraad)	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
19.	NL Alert berichten kunnen door de mobiele aansluitingen van de Opdrachtgever worden ontvangen ongeacht waar de gebruiker zich bevindt. a. Het NL-Alert bericht wordt binnen maximaal 5 minuten ontvangen op de mobiele telefoon van de mobiele aansluiting.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

<b>1.3 Mobiele aansluitingen</b>			
20.	De mobiele aansluitingen moeten toegang bieden tot en aansluiting geven op het openbaar mobiel telecommunicatienetwerk van Opdrachtnemer op basis de technologieën die de opdrachtnemer biedt (GSM-1800 en/of GSM-900, GPRS, 3G (HSPA, UMTS) of 4G/LTE of 5G.) a. Nieuwe technologieën (bijvoorbeeld 5G of 6G) komen automatisch, zonder extra kosten beschikbaar voor de Opdrachtgever met de hoogst beschikbare snelheid.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
21.	Door de Opdrachtnemer geleverde aansluitingen moeten gesprekken op kunnen zetten naar en gesprekken kunnen ontvangen van alle uitgegeven nummers uit nationale nummerplannen, waarvan het gebruikelijk is dat er een verbinding mee kan worden gemaakt.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
22.	De mobiele aansluitingen moeten toegang bieden tot en aansluiting geven op alle openbare mobiele telecommunicatienetwerken van partij en waar de Opdrachtnemer Roaming-overeenkomsten mee heeft.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
23.	De mobiele aansluitingen moeten oproepen kunnen ontvangen afkomstig van het netwerk van de Opdrachtnemer en alle direct of indirect daar aan gekoppelde netwerken (vast en mobiel), in binnen- en buitenland. Voor het buitenland geldt voor zowel eigen gekoppelde netwerken als voor netwerken van derden, waar de Opdrachtnemer(roaming) overeenkomsten mee heeft afgesloten.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
24.	De mobiele aansluitingen moeten oproepen kunnen verzenden naar aansluitingen op het netwerk van de Opdrachtnemer en aansluitingen op direct of indirect daar aan gekoppelde netwerken (vast en mobiel), in binnen- en buitenland. Voor het buitenland geldt voor zowel eigen gekoppelde netwerken als voor netwerken van derden, waar de Opdrachtnemer (roaming) overeenkomsten mee heeft afgesloten.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
25.	Er mogen door de Opdrachtnemer geen beperkingen opgelegd worden aan het soort randapparatuur waarin de Opdrachtgever de simkaart wil gebruiken.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
26.	De Opdrachtnemer biedt de gebruikers de in de consumentenmarkt en zakelijke markt gebruikelijke pakketten voor internet, bellen en sms voor de gebieden waar geen afspraken zijn gemaakt binnen EU verband of anderszins. Bijvoorbeeld: voordeelbundels, Blox, etc.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

<b>1.4 Functionaliteit van de mobiele aansluiting</b>			
27.	Het meezenden van het eigen telefoonnummer bij uitgaande oproepen kan worden uitgezet door de gebruiker.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
28.	Het zenden van het eigen nummer bij een inkomend gesprek dient onderdrukt te kunnen worden (COLR).	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

29.	Bij een gemiste oproep, bij niet beantwoord of bij in gesprek op de native dialer, wordt er een notificatie naar de mobiele aansluiting gestuurd met in de notificatie het nummer dat heeft gebeld (als dit is meegestuurd). De notificatie is in de vorm van een sms of ander bericht waardoor de notificatie wordt gesignaleerd in het display van het toestel van de mobiele aansluiting. Deze notificatie wordt binnen maximaal 5 minuten ontvangen op de mobiele telefoon van de mobiele aansluiting.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
30.	Het mobiele nummer kan (binnen de autorisaties van de simkaart en/of cloudoplossing) worden doorgeschakeld naar een ander intern én extern nummer.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
31.	Met de mobiele aansluiting kan een wisselgesprek worden gevoerd.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
32.	Met de mobiele aansluiting kan conferentiegesprek worden uitgevoerd met minimaal drie mobiele en/of vaste aansluitingen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
33.	Een inkomend gesprek dient onconditioneel en conditioneel doorgeschakeld te kunnen worden.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
34.	Een mobiele aansluiting heeft de beschikking over een voicemail-box. a. Op het mobiele netwerk van de opdrachtnemer of de mobiele provider van de Opdrachtnemer; b. De voicemail-box van de mobiele aansluiting op het mobiele netwerk van de opdrachtnemer of de mobiele provider van de Opdrachtnemer dient ook benaderbaar te zijn vanaf het mobiele netwerk van een roaming partner van de opdrachtnemer of de mobiele provider van de Opdrachtnemer.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
35.	De voicemail-box kan door de gebruiker worden geactiveerd en gedeactiveerd.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
36.	De voicemail-box kan door de gebruiker worden voorzien van een door de gebruiker ingesproken standaard welkomstboodschap.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
37.	Bij een ingesproken voicemailbericht wordt binnen 5 minuten een notificatie gestuurd naar de mobiele aansluiting met de tijd en datum van inspreken.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
38.	Een ingesproken voicemailbericht moet na beluisteren minimaal 2 dagen bewaard blijven.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
39.	Een onbeluisterd ingesproken voicemailbericht moet minimaal 14 dagen bewaard blijven.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

<b>1.5 Sms</b>			
40.	Het versturen en ontvangen van SMS berichten is mogelijk met de mobiele aansluiting naar en van mobiele aansluitingen van eigen en andere netwerken.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

1.6 Telefonie functionaliteit			
Op de mobiele aansluitingen dient de volgende telefonie functionaliteit mogelijk te zijn.			
41.	Mobiele aansluitingen dienen onderdeel te kunnen uitmaken van huntgroepen. De beheerder van de Opdrachtgever kan deze zelf samenstellen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
42.	De hunt groep dient bereikbaar te zijn op de volgende nummers. a. Een 06.... Nummer. b. Een 088.... Nummer.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
43.	De gebruiker kan zich met de smartphone/mobiele telefoon aan en afmelden in de hunt groep.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
44.	Indien een mobiele aansluiting deelneemt in een huntgroep kan de gebruiker instellen met welk nummer naar buiten wordt gebeld: het eigen 06 nummer of het huntgroepnummer.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
45.	Als alle aangemelde mobiele aansluitingen van de huntgroep in gesprek zijn kan de beller een algemene meld/wachtttekst krijgen totdat de oproep aan een van de huntgroep leden wordt aangeboden.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
46.	Als alle aangemelde mobiele aansluitingen van de huntgroep in gesprek zijn kan de beller worden doorgeschakeld naar een andere extern nummer. Dit nummer kan zijn: c. Een 06.... Nummer. d. Een 088.... Nummer.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
47.	Oproepen op de huntgroepnummers kunnen worden verdeeld op basis van verschillende routeringspatronen; lineaire verdeling, cyclische verdeling of gelijktijdig overgaan.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
48.	De gebruiker kan een doorschakeling instellen op het mobiele nummer: a. Ongeconditioneerd; b. Bij bezet; c. Bij geen gehoor. Indien een gebruiker niets instelt gaat de oproep naar de Voicemail van de mobiele aansluiting.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

1.7 Callcenter functionaliteit			
Op de mobiele aansluitingen dient de callcenter functionaliteit mogelijk te zijn.			
49.	Mobiele aansluitingen dienen onderdeel te kunnen uitmaken van ACD groepen. De beheerder van de Opdrachtgever kan deze zelf samenstellen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
50.	De ACD groep dient bereikbaar te zijn op de volgende nummers. a. Een 06.... Nummer. b. Een 088.... Nummer.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

51.	De gebruiker kan zich met de smartphone/mobiele telefoon aan en afmelden in de ACD groep.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
52.	Indien een mobiele aansluiting deelneemt in een ACD-groep kan de gebruiker instellen met welk nummer naar buiten wordt gebeld: het eigen 06 nummer of het ACD-nummer.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
53.	Als alle aangemelde mobiele aansluitingen van de ACD-groep in gesprek zijn kan de beller een algemene meld/wachtttekst krijgen totdat de oproep aan een van de ACD-groep leden wordt aangeboden.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
54.	Als alle aangemelde mobiele aansluitingen van de ACD-groep in gesprek zijn kan de beller worden doorgeschakeld naar een andere extern nummer. Dit nummer kan zijn: a. Een 06.... Nummer. b. Een 088.... Nummer.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
55.	Oproepen op de ACD-groepnummers kunnen worden verdeeld op basis van verschillende routeringspatronen; lineaire verdeling, cyclische verdeling of gelijktijdig overgaan.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
56.	De callcenter omgeving beschikt over rapportage mogelijkheden over de performance van het callcenter.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

1.8 Mobiele datacommunicatie op de mobiele aansluiting			
57.	De Opdrachtnemer of de mobiele provider van de Opdrachtnemer levert datacommunicatiediensten over de volgende door de Opdrachtnemer of de mobiele provider van de Opdrachtnemer geëxploiteerde mobiele netwerken GPRS, UMTS/HSPA en/of 4G/LTE dan wel nieuwe technologieën, bijvoorbeeld 5G, als deze ter beschikking komen met de hoogst mogelijke snelheid; a. De theoretische 4G snelheid is tenminste 225 Mbit/s.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
58.	Het aangeboden netwerk biedt de mogelijkheid om, zonder onderbreking, over te schakelen tussen verschillende transmissietypen (bijv. 4G of UMTS naar GPRS voor zover nog beschikbaar).	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
59.	De mogelijkheid van mobiele datacommunicatie kan worden geblokkeerd op uit te leveren simkaarten en is achteraf te deblokken per uitgeleverde simkaart.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
60.	Het netwerk of de provider van de Opdrachtnemer biedt onbeperkt internet, en ondersteunt: a. De mogelijkheid van uitwisseling van gegevens voor agenda, adresboek, telefoonboek, unified communication app, takenlijst, notitieblok en e-mail via het internet. b. Het gebruik van Voice over IP en IPsec. c. Het VoIP-protocol SIP moet transparant tussen mobiele device en het internet/bedrijfsnetwerk doorgelaten worden. Ook met betrekking tot algemene VoIP apps en MS teams app.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

	<p>d. Opdrachtnemer zal geen poorten blokkeren zonder overleg met de Opdrachtgever.</p> <p>Voor alle Operating Systems van de in de markt beschikbare mobiele apparaten (Android, IOS etc.).</p>		
--	--	--	--

1.9 Netwerkdrukking van het mobiele netwerk			
De eisen aan de dekking van het mobiele spraaknetwerk:			
61.	Het netwerk van de Opdrachtnemer of de mobiele provider van de Opdrachtnemer dient op de locatie van de Opdrachtgever 100% in-doordekking te hebben op basis van de technologieën die de opdrachtnemer biedt (2G/3G/UMTS/HDS-PA en/of 4G en/of 5G). Tijdens de offertebeoordeling dient, op verzoek, een simkaart beschikbaar te worden gesteld, waarmee deze dekking kan worden gecontroleerd.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
62.	Indien voldoende dekking door de Opdrachtnemer afgegeven wordt, dan garandeert Opdrachtnemer deze gedurende de looptijd van de Overeenkomst.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
De eisen aan de dekking van het mobiele datanetwerk:			
63.	Het netwerk van de Opdrachtnemer of de mobiele provider van de Opdrachtnemer dient op de locatie van de Opdrachtgever 100% in-doordekking te hebben op basis van de technologieën die de opdrachtnemer biedt (UMTS/HDS-PA en/of 4G en/of 5G). Tijdens de offertebeoordeling dient, op verzoek, een simkaart beschikbaar te worden gesteld, waarmee deze dekking kan worden gecontroleerd.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
64.	Indien voldoende dekking door de Opdrachtnemer afgegeven wordt, dan garandeert Opdrachtnemer deze gedurende de looptijd van de Overeenkomst.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

1.10 Beveiliging			
65.	Nieuwe aansluitingen dienen standaard te zijn voorzien van een willekeurige pincode.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
66.	Voicemail-berichten moeten beluisterd kunnen worden via de mobiele aansluiting waar de voicemail-box bij hoort, als de mobiele aansluiting rechtstreeks is aangemeld op een door de Opdrachtnemer aangeboden mobiel netwerk. Het gebruik van een pincode is optioneel.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
67.	Voicemail-berichten moeten beluisterd kunnen worden vanuit een ander vast of mobiel netwerk van een roaming partner. De toegang tot de voicemail box dient dan beveiligd te zijn met een pincode. Opdrachtnemer dient te borgen dat hier geen standaard pincodes als 0000 en 1234 voor kunnen worden gebruikt	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
68.	Gebruikers die van een nieuwe simkaart en/of van een nieuwe nummer dienen te worden voorzien uit beveiligingsoogpunt dienen kosteloos door de Opdrachtnemer te worden vervangen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
69.	De telefoonnummers van de mobiele aansluitingen die in gebruik zijn bij de opdrachtgever worden niet openbaar gemaakt, worden niet opgenomen in telefoonboeken en worden niet beschikbaar gesteld aan derden, tenzij de opdrachtgever hiertoe toestemming geeft.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
70.	Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld, of door de onder de Overeenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Nederlandse Wet- en regelgeving toegelaten wijze niet aan derden verstrekt worden.  De Opdrachtgever behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

## 2 De contractuele eisen

2.1 Voorwaarden			
71.	Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor de volledig aan Opdrachtgever aangeboden dienstverlening. Ook wanneer Opdrachtnemer voor deze dienstverlening mobiele diensten (waaronder applicaties) afneemt en/of mobiele verbindingen realiseert op het netwerk van een derde partij is Opdrachtnemer in dit kader hier volledig verantwoordelijk voor.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
72.	Nieuwe mobiele aansluitingen kunnen gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden toegevoegd aan de Overeenkomst onder gelijke voorwaarden en kosten.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

2.1 Voorwaarden			
73.	Nieuwe mobiele aansluitingen, die gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden toegevoegd aan de Overeenkomst, hebben altijd maximaal de contracteinddatum van de Overeenkomst.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
74.	Alle mobiele aansluitingen en vaste telefonie aansluitingen met nummers zijn contractvrij op het moment van het verlopen van de Overeenkomst, waarbij alle nummers voor de Opdrachtgever behouden blijven.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
75.	Medewerkers die de dienst verlaten kunnen het door hen gebruikte mobiele nummer meenemen zonder enige verplichting jegens de Opdrachtnemer.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
76.	Medewerkers die de nieuw in dienst komen kunnen het door hen gebruikte mobiele nummer meenemen mits de latende provider de aansluiting vrij geeft.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
77.	Opdrachtgever kan gedurende de looptijd 25 % van de abonnementen op mobiele aansluitingen, aangesloten bij migratie naar de nieuwe Overeenkomst, opzeggen zonder extra kosten en onbeperkt verhogen (af- en opschalen).	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
78.	Indien het netwerk van de Opdrachtnemer geen indoor of outdoor dekking heeft in een bepaald gebied (er kan dan geen verbinding worden gemaakt met het netwerk van de Opdrachtnemer op door de Opdrachtgever te bepalen locaties) kan de Opdrachtgever de Overeenkomst voor <b>deze</b> aansluiting ontbinden zonder kosten en het nummer porteren naar een ander netwerk.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
79.	De abonnementen van de Opdrachtnemer voor de mobiele aansluitingen zijn abonnementen inclusief onbeperkt nationaal- en internationaal (binnen Europa) mobiel bellen en SMS;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
80.	Na melding van verlies of diefstal van een simkaart door individuele gebruikers van de Opdrachtgever of het blokkeren van een mobiele aansluiting in de portal is de Opdrachtgever niet meer aansprakelijk voor misbruik.	Ja <input type="checkbox"/>	
81.	De Opdrachtgever kan een databundel afnemen die wordt gebruikt door alle aangesloten data en spraak/data simkaarten. Het aantal af te nemen GB voor de databundel kan per 3 maanden door de Opdrachtgever worden aangepast. Indien met Opdrachtnemer in overleg een databundel wordt overeengekomen blijven de kosten voor deze databundel gelijk totdat er een afwijking in gebruikte Gb's wordt geconstateerd van 25% meer of minder dan de overeengekomen bundel. Bij overschrijding wordt door Opdrachtgever en Opdrachtnemer een nieuwe databundel vastgesteld. a. De kosten per GB door Opdrachtnemer opgenomen in Bijlage C 'Het Prijzenblad' bij 'Databundel mobiele aansluitingen zwembadmodel (Gb.)' blijven gedurende de looptijd van de Overeenkomst gelijk ondanks het verhogen of verlagen van de databundel.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

2.1 Voorwaarden			
82.	<p>Wijzigingen van Tarieven kunnen enkel plaatsvinden indien er sprake is van:</p> <p>a. Verlaging van een Tarief op enig moment.</p> <p>b. <del>Een automatische verlaging van een Tarief in de situatie dat Opdrachtnemer aan een Organisatie een lager Tarief in rekening brengt voor een dienst die naar zijn aard vergelijkbaar is met de mobiele en vaste telefonieaansluitingen en profielen zoals vastgelegd in deze Overeenkomst.</del></p>	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

2.2 Service			
83.	Opdrachtnemer of provider van de Opdrachtnemer biedt een portal die 7 dagen per week 24 uur per dag beschikbaar is voor aan en afmeldingen van storingen, statusinformatie, het maken van rapportages, changes, verrijking van de mobiele aansluitingen met namen, afdelingen, organisatie, puk codes, simkaartnummers, stellen van vragen over bijvoorbeeld facturen etc.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
84.	Opdrachtnemer of provider van de Opdrachtnemer biedt een servicedesk als single point of contact die gedurende werkdagen van 08.00 tot 17.00 telefonische en per email bereikbaar is voor aan en afmeldingen van storingen, aanmelden van wijzigingen, stellen van vragen over de diensten of facturen etc.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
85.	De servicedesk van de Opdrachtnemer registreert elke melding in de portal en bevestigt de registratie binnen 30 minuten tijdens de genoemde openingstijden aan de betreffende contactpersoon.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
86.	De servicedesk van de Opdrachtnemer informeert de betreffende contactpersoon over het verloop of afwikkeling van de melding binnen de overeengekomen SLA.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
87.	Het activeren of deactiveren van een simkaart of eSIM is minder dan 15 minuten na registratie in de webportal gerealiseerd op kalenderdagen van 0.00 tot 24.00 en minder 45 minuten telefonisch op werkdagen van 08.00 tot 17.00.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
88.	<p>Wijzigingen/changes in de dienstverlening kunnen worden doorgegeven via de portal of mail.</p> <p>a. Geautomatiseerde wijzigingen in de portal worden doorgevoerd binnen de 15 minuten;</p> <p>b. Overige wijzigingen worden doorgevoerd binnen 24 uur (3 werkdagen)</p>	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
89.	De Opdrachtnemer dient een telefonisch bereikbare servicedesk te hebben voor de gebruikers van de mobiele diensten van de Opdrachtgever, waar zij gedurende 7x24 uur de aansluitingen van gestolen/verloren mobiele toestellen direct kunnen laten blokkeren.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

90.	<p>Verstoringen in de dienstverlening worden ingedeeld in major, standaard en minor storingen. De indeling geschied op basis van de volgende criteria</p> <p>c. Een major storing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>\geq 25</math> % van de aansluitingen zijn niet meer bereikbaar en of hebben geen verbinding meer met het internet.</li> <li>• <math>\geq 50</math> % van de medewerkers in het kantoorpand van Oprachtgever zijn niet meer telefonisch bereikbaar.</li> </ul> <p>d. Standaard storing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>&lt; 25</math> % van de aansluitingen zijn niet meer bereikbaar en of hebben geen verbinding meer met het internet.</li> <li>• <math>&lt; 50</math> % van de medewerkers in het kantoorpand van Oprachtgever zijn niet meer telefonisch bereikbaar.</li> <li>• Telefonie- of callcenter functionaliteit als opgenomen in de offerte aanvraag is niet meer beschikbaar.</li> </ul> <p>e. Minor storing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diensten voldoen niet aan de vereiste specificatie;</li> <li>• Een beperkt aantal aansluitingen hebben problemen;</li> <li>• Een specifieke callcenter of telefonie functionaliteit is niet beschikbaar.</li> </ul>	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
91.	<p>Inschrijver hanteert ten aanzien van het opheffen van de storingen de volgende hersteltijden en KPI's</p> <p>f. Een major storing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hersteltijd: 6 uur</li> <li>• Service periode 24 x 7</li> <li>• Aanmeld periode 24 x 7</li> <li>• SLA 80%</li> </ul> <p>g. Standaard storing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hersteltijd: 12 uur</li> <li>• Aanmeld periode 24 x 7</li> <li>• Service periode 08.00 – 17.00 op werkdagen</li> <li>• SLA 80%</li> </ul> <p>h. Minor storing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hersteltijd: 32 uur</li> <li>• Aanmeld periode 24 x 7</li> <li>• Service periode 08.00 – 17.00 op werkdagen</li> <li>• SLA 80%</li> </ul>	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

2.3 Beheer			
92.	De Opdrachtnemer wijst een vaste (account)manager toe aan de Opdrachtgever die de dienstverlening zoals geleverd wordt aan de Opdrachtgever kan overzien, beoordelen en voldoende mandaat heeft om de dienstverlening indien noodzakelijk bij te sturen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
93.	De beheerders kunnen in de beheer portal worden geautoriseerd voor het uitvoeren van bepaalde beheerwerkzaamheden. Het toevoegen van beheerders en toekennen van autorisaties kunnen worden uitgevoerd door hoogst geautoriseerde beheerders van SBB.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
94.	In de webportal kunnen de beheerders van de Opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nieuwe SIM-kaarten en eSIM-kaarten kunnen door de opdrachtgever worden geactiveerd en gedeactiveerd via een portal;</li> <li>b. Een simkaart / mobiele aansluiting direct blokkeren;</li> <li>c. Een simkaart omnummeren bij een defecte SIM-kaart of nieuwe device (eSIM-kaart);</li> <li>d. Een mobiel nummer vrijgeven voor uitporteren naar een andere provider;</li> <li>e. Een mobiel nummer vanuit andere provider importeren;</li> <li>f. Data-limieten en alarmeringen meldingen instellen per aansluiting;</li> <li>g. Internet activeren en deactiveren op een aansluiting;</li> <li>h. Rechten toewijzen aan een aansluiting om te bellen;</li> <li>i. Rechten op buiten Europa bundels aan een aansluiting toewijzen in bedragen, GB en/of minuten;</li> </ul>	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
95.	De Opdrachtnemer dient op verzoek van de Opdrachtgever inzicht te geven in de geleverde beschikbaarheid.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

2.4 Facturatie			
96.	Facturen dienen te voldoen aan de wettelijke vereisten;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
97.	Onder vermelding van de overeenkomst verzendt Opdrachtnemer maandelijks achteraf na verrichting en acceptatie van omschrijving onderdeel opdracht een verzamelfactuur;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
98.	Onder vermelding van de overeenkomst verzendt Opdrachtnemer na volledige verrichting en acceptatie een factuur per aanvullende opdracht;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
99.	Facturering geschiedt na portering of activering portering of nieuwe aansluiting;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

100.	Gegevens opdrachtnemer: a. Bedrijfsnaam b. Adres c. Telefoonnummer d. KvK-nummer e. Btw-nummer f. IBAN rekeningnummer g. Debiteurnummer	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
101.	Gegevens opdrachtgever: a. Organisatiernaam b. Adres c. Contractnummer	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
102.	De facturen moeten, indien van toepassing, minimaal de volgende gegevens bevatten: a. Factuurdatum b. Factuurnummer c. Ordernummer (indien van toepassing) d. Periode waar de factuur betrekking op heeft e. Contract- en verplichtingnummer, kostenplaats en kostendrager f. Contactpersoon	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
103.	Het kostenoverzicht als bijlage dient te bevatten: g. Factuurdatum h. Factuurnummer i. Afdelingscode / Kostenplaats j. Periode waar de factuur/kostenoverzicht betrekking op heeft k. De abonnementskosten per aansluiting en dienst conform het prijsblad/overeenkomst l. Aantal per onderdeel conform het prijsblad/ in gebruik m. Totaal kosten (incl. en excl. btw) n. Gespreks- en verbruikskosten van speciale nummers en internationale contacten verbijzonderd in aantallen, duur en kosten per tariefklasse. o. Overige maandelijkse kosten verbijzonderd in aantallen, applicaties, verbindingen etc.. p. Kosten van mutaties, bestellingen etc.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

104.	Het kostenoverzicht bij nieuwe of aanvullende opdrachten als bijlage dient te bevatten: q. Factuurdatum r. Factuurnummer s. Afdelingscode / Kostenplaats t. Ordernummer (indien van toepassing) u. Naam van de opdrachtverstrekker (indien van toepassing) v. Prijs conform de offerte w. Totaal kosten (incl. en excl. btw) x. Een kopie van de door Opdrachtgever goedgekeurde offerte y. Naam en telefoonnummer contactpersoon Opdrachtnemer	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
105.	De definitieve inhoud en opmaak van de kostenoverzichten wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
106.	De Opdrachtnemer dient het op de factuur aangegeven totaal/eindbedrag inclusief en exclusief BTW te vermelden. De overige bedragen hoeven alleen exclusief BTW aangegeven te worden, met vermelding van het van toepassing zijnde BTW- tarief.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
107.	De betalingstermijn is 30 kalenderdagen na ontvangst van de (correcte) factuur;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
108.	Facturen worden uitsluitend digitaal in pdf-formaat gestuurd aan <a href="mailto:facturen@s-bb.nl">facturen@s-bb.nl</a> ;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
109.	De factuur wordt pas in behandeling genomen als deze voldoet aan de in het programma van eisen genoemde voorwaarden. Indien een factuur hieraan niet voldoet, dan wordt de opdrachtnemer hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
110.	Opdrachtgever is gerechtigd om indien er sprake is van door Opdrachtnemer verschuldigde bedragen (creditering) welke niet tijdig zijn voldaan door Opdrachtnemer, deze te verrekenen met bedragen die opdrachtnemer verschuldigd is aan Opdrachtgever.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
111.	Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt en de vertraging niet te wijten is aan Opdrachtnemer, kan Opdrachtnemer aanspraak maken op de wettelijke rente van het bedrag, met de betaling waarvan de Opdrachtgever in gebreke is, met ingang van de dag, volgend op die, waarop de betaling uiterlijk diende te geschieden. Rente van rente kan Opdrachtnemer niet vorderen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
112.	De Opdrachtnemer biedt aanvullend een online applicatie om ontvangen elektronische facturen te kunnen verwerken en analyseren (belkosten, belgedrag, GB per gebruiker etc.). Indien het een online applicatie betreft dienen de gegevens over de laatste 13 maanden beschikbaar te blijven.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

### 3 Implementatie en diensten

3.1 Implementatie			
Aanvullend op paragraaf 4.1.1.2 Het Plan van Aanpak uitrol opgenomen in van de Aanbestedingsleidraad:			
113.	Opdrachtnemer moet bij de implementatie een projectmanager aanstellen, die dient als aanspreekpunt tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
114.	Opdrachtnemer garandeert dat de projectmanager of diens vervanger gedurende de implementatie op werkdagen tijdens kantooruren telefonisch (en per mail) bereikbaar is.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
115.	Een implementatie wordt uitgevoerd volgens een implementatieplan dat wordt opgesteld door de Opdrachtnemer en voorgelegd aan de Opdrachtgever.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
3.2 Diensten			
116.	De Opdrachtnemer dient op verzoek van de Opdrachtgever (een) Servicetechnicus/Technici, Service- Engineer(s), Projectleider(s) Telecommunicatie en Adviseur(s) Telecommunicatie op urenbasis te kunnen leveren voor de uitvoering van de implementatie- en adviesdiensten tegen het overeengekomen uurtarief.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

## 4 Rapportages

4.1 Algemene rapportages over de mobiele telefonie diensten			
117.	Per kwartaal levert Opdrachtnemer en op verzoek van opdrachtgever een SLA-rapportage aan waarin over alle SLA-normen wordt gerapporteerd met betrekking tot de geleverde diensten en de beschikbaarheid van de dienst: inclusief alle incidenten, oplostijden, status, problemen en changes.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
118.	Voor de verschillende doeleinden is het noodzakelijk, dat de Opdrachtgever het gebruik en het belverkeer kan rapporteren. Hiervoor dient software beschikbaar te zijn waarmee de verschillende rapportages kunnen worden opgesteld. Dit binnen de wettelijke normen voor privacy: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapportage op basis van abonnementskosten, belkosten en belvolume, gesprekken, verbruikte data, speciale bestemmingen per aansluiting, organisatie, afdeling, grootboekrekening.</li> <li>• Rapportage over het gebruik van SMS per aansluiting.</li> <li>• Rapportages over de belkosten naar en van buitenlandse bestemming/locatie per aansluiting.</li> <li>• Rapportage op basis van belkosten en belvolume binnen het contract/eigen vloot(gsm) en buiten het contract.</li> <li>• Rapportage over de nummers waar naar toe is gebeld, voor zover niet afgeschermd.</li> <li>• Rapportage op basis van CDR (Call Detail Records) van de aansluitingen van de Opdrachtgever over een factuurperiode.</li> </ul>	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
119.	De gegevens noodzakelijk voor de rapportages dienen over de laatste 12 maanden beschikbaar te blijven.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
120.	De aan de Opdrachtgever beschikbaar gestelde webapplicatie of -Portal biedt de mogelijkheid de verrijkte gegevens op basis van CSV en MS-Excel bestand te importeren in de applicatie met als argument o.a. het mobiele nummer.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
121.	Op eerste verzoek van de Opdrachtgever, zal Opdrachtnemer een volledig up to date configuratieoverzicht (CMDB) opleveren, waarin relevante gegevens over de profielen en aansluitingen staan vermeld (hierbij valt te denken aan minimaal: de aansluitingen, apps, telefoonnummers, simkaartnummers, gebruiker indien van toepassing, PUK codes en contractdata). Het configuratieoverzicht wordt aangeleverd in CSV en MS-Excel format.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
4.2 Rapportage en informatie naar de gebruiker			
122.	De gebruiker krijgt de beschikking over een applicatie die inzicht geeft over het gebruik van de mobiele telefoon buiten het nationale vast en -mobiel belverkeer en nationaal sms'en: het dataverbruik, internationaal verkeer en data gespecificeerd, betaalnummers etc. en het tegoed (indien van toepassing) Opdrachtnemer kan deze informatie tonen bij de demonstratie als opgenomen in Paragraaf 4.1.1.4 'De webportal en gebruik' van de Aanbestedingsleidraad.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

123.	De gebruiker dient een melding op mobiele telefoon te krijgen bij het bereiken van 80% en 100% van de door de beheerder ingestelde datalimiet.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
<b>4.3 Communicatie en overleg</b>			
	Opdrachtgever en Opdrachtnemer dragen de zorg voor het onderhouden en verbeteren van de dienstverlening. De daarvoor benodigde afspraken worden vastgelegd in een DAP (document afspraken en procedures). De afspraken omvatten.		
124.	Op operationeel niveau worden de dagelijkse werkzaamheden uitgevoerd om de omgeving in de lucht te houden zodat de gebruikers ongestoord kunnen blijven werken. Om operationele zaken te bespreken wordt er in de opstartfase maandelijks een operationeel overleg gepland, waarin de voortgang van de werkzaamheden worden besproken. Initiatief, organisatie door Opdrachtgever, verslaglegging door Opdrachtnemer. Hierna wordt 1x per half jaar operationeel overleg gevoerd. Op de agenda staan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De laatste maandrapportage.</li> <li>• Performance over afgelopen maand.</li> <li>• Openstaande incidenten.</li> <li>• Openstaande problemen.</li> </ul>	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
125.	Op tactisch niveau worden de projectmatige wijzigingen en niet-standaard wijzigingen opgepakt en uitgevoerd (coördinerende rol). Daarnaast worden werkzaamheden vanuit het operationeel niveau besproken die buiten de afgesproken normen vallen. Het tactisch overleg vindt 1x per half jaar plaats. Initiatief, organisatie en verslaglegging door Opdrachtgever. Op de agenda staan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De laatste kwartaalrapportages.</li> <li>• Performance over afgelopen kwartaal.</li> <li>• Major incidenten afgelopen kwartaal.</li> <li>• Trends en ontwikkelingen.</li> </ul>	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
126.	Op strategisch niveau wordt het contract geëvalueerd en worden afspraken gemaakt over de volgende periode van samenwerking. Het strategisch overleg wordt éénmaal per jaar plaats. Initiatief, organisatie en verslaglegging door Opdrachtgever. Op de agenda staan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Behaalde resultaten en performance afgelopen jaar.</li> <li>• Ontwikkelingen bij SCC op langere termijn.</li> <li>• Bedrijfsontwikkelingen van de Opdrachtnemer.</li> <li>• Technische en/of functionele ontwikkelingen die voor SCC belang zijn.</li> </ul> Actieve houding t.a.v. innovatie, gedragen door beide partijen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

**Getekend voor akkoord:**

Naam Opdrachtnemer	
Naam tekenbevoegde	
Handtekening*	
Datum	

\* Rechtsgeldig ondertekend