

Bijlage 2 Programma van eisen

Inschrijver dient volledig te voldoen aan het onderstaande programma van eisen. Indien niet kan worden voldaan aan één of meerdere eisen, dan geldt uitsluiting van verdere deelname.

Algemeen	
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert de inschrijver alle voorwaarden en eisen, waaronder dit programma van eisen.
2.	De migratie en nummerportering zijn gereed op de ingangsdatum van de raamovereenkomst.
3.	Opdrachtnemer neemt alle noodzakelijke maatregelen om te voorkomen dat de telefonie door derden misbruikt kan worden, dan wel gehacked.
4.	De telefonieoplossing (en alle onderdelen) dient over zodanige beveiligingsmaatregelen te beschikken dat de betrouwbaarheid (beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid) gewaarborgd is. Alle onderdelen dienen te zijn beveiligd tegen ongewenst(e) toegang, ongeautoriseerd gebruik, hackers, virussen en misbruik.

Nr. Mobiele telefonie	
5.	Opdrachtnemer biedt een dekkingpercentage van minimaal 99,5%.
6.	De simkaarten zijn geschikt voor minimaal 4G.
7.	Simkaarten kunnen geleverd worden in de formaten nano, micro en standaard.
8.	Simkaarten worden kosteloos ter beschikking gesteld.
9.	Opdrachtnemer stelt een webportal beschikbaar waarin opdrachtgever inzicht heeft in het maandelijkse verbruik. De portal is minimaal te benaderen vanaf iOS, Android en Windows devices. In de webportal heeft opdrachtgever ook inzicht in alle PUK codes.
10.	Opdrachtnemer stelt maandelijks een rapportage beschikbaar van het werkelijke verbruik.
11.	Nummerportering binnen de looptijd van het contract dient mogelijk te zijn, zowel naar andere provider als van andere providers. Inschrijver dient de kosten hiervoor op te geven op het prijzenblad.
12.	Opdrachtnemer stelt een voorraad van te activeren simkaarten beschikbaar bij opdrachtgever (nano, micro en standaard). Hieraan zijn geen kosten verbonden tot de simkaarten geactiveerd zijn.
13.	Indien gewenst kan opdrachtnemer e-SIM leveren.
14.	Bellen naar nummers buiten Nederland dient op verzoek uitgezet te kunnen worden.
15.	Bellen naar 0900 nummers dient op verzoek uitgezet te kunnen worden.
16.	Op afroep dient opdrachtnemer kosteloos vervangende sim-kaarten te kunnen leveren.
17.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid voor het instellen van een zakelijke voicemail, welke voorzien kan worden van een persoonlijke tekst.
18.	Nummerweergave is voor zowel inkomende als uitgaande gesprekken mogelijk.
19.	Anoniem bellen dient naar wens aan- en uitgeschakeld te kunnen worden.
20.	Bij overgang naar een andere opdrachtnemer, bij expiratie van deze raamovereenkomst, garandeert opdrachtnemer dat de huidige nummers behouden kunnen blijven.
21.	De gebruiker ontvangt een waarschuwing (SMS) wanneer de data bundel bijna overschreden wordt (bij 80%). Voor Roaming buiten de EU is een plafond of een alert in te stellen om shock bills te voorkomen.
22.	Bij simkaarten zonder databundel dient de mogelijkheid voor het gebruik van data uitgeschakeld te kunnen worden.
Nr. Niveau van dienstverlening	
23.	Hersteltijd in geval van storingen en klachten: binnen 8 werkuren na melding door de opdrachtgever bij de servicedesk van opdrachtnemer. Onder werkuren wordt verstaan: ma t/m vr van 8.30 uur – 17.00 uur, met uitzondering van officiële feestdagen.
24.	Opdrachtnemer garandeert een registratie en rapportage van klachten en storingen per abonnement per kwartaal, proactief.
25.	Er dient een servicedesk telefonisch en/of per e-mail beschikbaar te zijn voor vragen of meldingen. Deze dient op werkdagen (ma t/m vr m.u.v. officiële feestdagen) van 8.30 tot 17.00 uur bereikbaar te zijn). De wachttijd in geval van telefonische vragen of meldingen bedraagt maximaal 5 minuten.
26.	Levertijd Zodra er een gespecificeerde bestelling voor simkaarten heeft plaatsgevonden geldt het volgende: Bij de initiële (eerste) volledige levering bedraagt de maximale levertijd 3 werkdagen na besteldatum. Na ontvangst wordt de simkaart binnen 24 uur geactiveerd.