

## Bijlage 1 Programma van eisen

Update 1<sup>e</sup> NvI (04-09-24)

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 overeenkomst.
3. Opdrachtnemer neemt alle noodzakelijke maatregelen om te voorkomen dat de telefonie door derden misbruikt kan worden, dan wel gehackt.
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.

### Mobiele telefonie

5. Opdrachtgever blijft bereikbaar op de huidige mobiele telefoonnummers.
6. Mobiele data (betreft abonnementen spraak/data en data only) wordt ondergebracht in een **bedrijfsbundel** voor de hele organisatie of **onbeperkt data** binnen EU.
7. De Opdrachtnemer ondersteunt nummerbehoud:
  - a. Indien een medewerker van de opdrachtgever uit dienst gaat en zijn 06 nummer wil meenemen, dan kan het 06 nummer overgenomen worden door een nieuwe contractant. **De portering wordt binnen 5 werkdagen ingediend bij de provider".**
  - b. Indien een nieuwe medewerker, die bij de opdrachtgever gaat werken en het 06 nummer van zijn vorige werkgever wil meenemen naar de opdrachtgever. In dit geval wordt door de opdrachtgever een nieuw abonnement afgesloten met het bestaande 06 nummer van de nieuwe medewerker. **De portering wordt binnen 5 werkdagen ingediend bij de provider".**
  - c. Uitgangspunt bij deze eis is dat de contractant van de vorige of nieuwe werkgever toestemming verleent en verantwoordelijk is voor eventuele financiële consequenties met betrekking tot beëindiging van het lopende abonnement.
8. Simkaarten zijn in ieder gangbaar formaat (Nano, micro en standaard) leverbaar, evenals e-sim.
9. De aangeboden abonnementen (spraak/data en data-only) bieden minimaal 4G mobiele netwerkdiensten.
10. Zolang het netwerk van de opdrachtnemer 3G, 4G en/of 5G mobiele netwerkdiensten levert, is dit ook beschikbaar voor de Opdrachtgever en onderdeel van de aangeboden abonnementen.

11. Het mobiele netwerk van de Opdrachtnemer heeft een geografische dekking in Nederland van **tenminste 98%**. ~~en binnen het werkgebied van opdrachtgever minimaal 99,5%, gemeten over een aaneengesloten periode van 1 jaar (basis lopend gemiddelde).~~
12. Voor gebieden waar de mobiele dekking ontoereikend is dat resulteert in onbereikbaarheid van medewerkers van de opdrachtgever, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om, in incidentele gevallen, overeenkomsten met derden aan te gaan. Opdrachtnemer garandeert in deze gevallen nummerbehoud van de desbetreffende mobiele aansluitingen.
13. Opdrachtnemer levert een **organisatiebundel** of biedt **onbeperkt verkeer** tegen een vast tarief ten behoeve van mobiele datacommunicatie gebruik door opdrachtgever, waarbij:
  - a. Opdrachtgever voor alle voice + data aansluitingen 1 (één) uniform abonnement selecteert, op basis van:
    - Bellen binnen de EU zonder bijkomende kosten.
    - SMS-berichten binnen de EU zonder bijkomende kosten.
    - **Minimaal 1 GB of onbeperkt data** per aansluiting per maand
    - **exclusief betaalde informatie- en servicenummers, entertainment nummers en Premium SMS diensten.**
  - b. Opdrachtgever voor alle data-only aansluitingen 1 (één) uniform abonnement selecteert, op basis van **minimaal 1 GB of onbeperkt data** per aansluiting per maand:
  - c. Er geen sprake is van een beperking in snelheid of bandbreedte na het overschrijden van een individuele databundel of de volledige organisatiebundel, indien sprake is van een bedrijfsbundel.
14. Opdrachtgever kan per jaar tot **maximaal 15%** van het aantal aansluitingen op het aangeboden mobiele netwerk op elk willekeurig moment tussentijds beëindigen zonder dat hier door Opdrachtnemer aanvullende voorwaarden aan worden gesteld of sprake is van een afkoopsom.
15. Alle abonnementen hebben een gelijke **uniforme einddatum**, gelijk aan de einddatum van het contract. Dit geldt ook voor abonnementen/nummers die tussentijds worden aangesloten.
16. Aansluitingen op het mobiele telecommunicatienetwerk worden altijd **"sim only"** geleverd, waarbij de simkaarten kosteloos ter beschikking worden gesteld.
17. 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.
18. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om na gunning van de opdracht het aantal en typen abonnementen nader aan te passen.
19. Bellen naar **niet-Nederlandse nummers** dient op verzoek uitgezet te kunnen worden.
20. Bellen naar 0900 nummers dient op verzoek uitgezet te kunnen worden.
21. Op afroep dient opdrachtnemer kosteloos vervangende simkaarten te kunnen leveren.
22. Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid **voor het instellen van een persoonlijke voicemail**.

23. Nummerweergave is voor zowel inkomende als uitgaande gesprekken mogelijk.

~~24. Anoniem bellen dient naar wens aan- en uitgeschakeld te kunnen worden.~~

25. Bij overgang naar een andere opdrachtnemer, bij expiratie van deze overeenkomst, garandeert opdrachtnemer dat de huidige nummers behouden kunnen blijven.

26. De gebruiker ontvangt een waarschuwing (SMS) wanneer de data bundel bijna overschreden wordt (bij 80%).

27. "Roaming" ~~buiten de EU~~ is per aansluiting en collectief uit te zetten.

### **Toestellen**

28. Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de overeenkomst de meest gangbare mobiele toestellen, inclusief bijbehorende accessoires leveren. Het leveren van toestellen en accessoires is optioneel, opdrachtgever hoeft hier geen gebruik van te maken.

29. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat voor geleverde hardware een garantieperiode geldt van **minimaal één jaar** na leverdatum. Indien de fabrieksgarantie langer is dan de garantieperiode van twee jaar geldt voor de betreffende hardware de fabrieksgarantie.

### **Dienstverlening**

30. Opdrachtnemer voorziet in een telefonische helpdesk. De helpdesk:

- heeft één vast telefoonnummer;
- **is direct bereikbaar, zonder tussenkomst van een telefonische keuzemenu's;**
- dient minimaal telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn op werkdagen (ma t/m vr m.u.v. officiële feestdagen) van **08.30 tot 17.00 uur**. De wachttijd in geval van telefonische vragen of meldingen bedraagt maximaal 5 minuten.
- Voorziet in een storingsnummer buiten kantoortijden;
- is bemand met medewerkers die de Nederlandse taal vloeiend in woord en geschrift beheersen;
- beschikt over een eigen Nederlandstalige Servicedesk/backoffice voor alle (informatie)verzoeken die betrekking hebben op bestellingen, leveringen, facturen, opheffingen, wijzigingen en offertes.

31. Opdrachtnemer stelt een voorraad van te activeren simkaarten beschikbaar bij opdrachtgever. Hieraan zijn geen kosten verbonden tot de simkaarten geactiveerd zijn. Simkaarten dienen na verzoek binnen 2 uur actief te zijn.

32. Opdrachtnemer stelt een Nederlandstalige web portaal beschikbaar, waarin minimaal het nummer is gekoppeld aan een gebruikersnaam. Tevens is inzage in verbruik en kosten per maand mogelijk.

33. Het portaal is minimaal te benaderen vanaf iOS, Android en Windows devices. In de webportal heeft opdrachtgever ook inzicht in alle PUK codes.

34. 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 08.00 uur – 17.00 uur, met uitzondering van officiële feestdagen.

35. Opdrachtnemer registreert en rapporteert klachten en storingen per abonnement per kwartaal.

36. De Servicedesk /backoffice dient minimaal telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn op werkdagen (ma t/m vr m.u.v. officiële feestdagen) van 08.00 tot 17.00 uur. De wachttijd in geval van telefonische vragen of meldingen bedraagt maximaal 5 minuten.

~~37. Opdrachtnemer biedt bij reparatie een gelijkwaardig vervangend toestel aan. Voor het gebruik van een vervangend toestel/leentoestel worden door opdrachtnemer geen kosten in rekening gebracht.~~

38. De looptijd van elke nieuwe aansluiting die gedurende de looptijd van de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt gerealiseerd, eindigt kosteloos ongeacht de datum van activatie op de einddatum van de overeenkomst.

39. Afspraken inzake contractmanagement worden na gunning van de opdracht door de opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever verder uitgewerkt en door opdrachtnemer vastgelegd in een SLA.

### **Levertijd**

40. 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. Activering volgt na verzoek van opdrachtgever.

### **Governance**

41. Opdrachtnemer beschikt over één vaste accountmanager die als aanspreekpunt dient bij o.a. escalaties inzake bestellingen en leveringen **en die op een vast telefoonnummer bereikbaar is.**

42. Opdrachtnemer is ook verantwoordelijk voor het contact en contract met de provider.

43. Eénmaal per jaar is er een strategisch overleg tussen de contracteigenaar van de opdrachtgever en de opdrachtnemer. In overleg kan een andere frequentie worden gekozen.

44. Indien de kwaliteit van de dienstverlening onder het afgesproken kwaliteitsniveau dreigt te komen dan zal via de contactpersonen geëscaleerd worden.

45. Opdrachtnemer fungeert gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst met opdrachtgever als eerste en enige aanspreekpunt, inzake alle producten en diensten, ook van eventuele derden, van de door hem geleverde diensten.

46. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor de totale dienstverlening aan opdrachtgever.

47. Opdrachtnemer draagt zorg voor maximale beveiliging van de aangeboden diensten om misbruik te voorkomen. Opdrachtnemer voorziet opdrachtgever hierbij altijd tijdig van informatie omtrent beveiligingsrisico's en te nemen maatregelen zodat deze tijdig en adequaat kunnen worden geïmplementeerd door opdrachtnemer.

48. Opdrachtnemer garandeert volledig te voldoen aan geldende landelijke en Europese wet- en regelgeving voor gegevensbescherming en informatiebeveiliging, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

49. Opdrachtnemer garandeert dat gegevens van opdrachtgever na beëindiging van de overeenkomst zijn te exporteren en daarna aantoonbaar worden verwijderd/vernietigd.

50. Opdrachtnemer verstuurt digitaal per maand een verzamelfactuur naar het e-mailadres [facturen@dar.nl](mailto:facturen@dar.nl). Detailinformatie staat vermeld op de factuur of is in te zien via een digitale portal.

51. Facturen zijn voorzien van alle relevante informatie (of via een digitale portal in te zien), waaronder minimaal;

- kosten en verbruik per aansluitnummer;
- kostenplaatsnummer;
- specificatie van aangekochte hardware en accessoires (het afzonderlijk factureren is ook mogelijk).

#### **Portering (indien van toepassing)**

52. Opdrachtnemer stelt gedurende de transitie één projectmanager beschikbaar voor afstemming en planning.

53. Er is tijdens het project periodiek projectoverleg online of op locatie van opdrachtgever, de projectmanager van de opdrachtnemer is hierbij aanwezig.

54. De migratie/portering vindt plaats in overleg met en met goedkeuring van opdrachtgever, waarbij gestreefd wordt de telefonische onbereikbaarheid tot een minimum te beperken.

55. Opdrachtnemer verzorgt de volledige uitgifte en/of distributie van simkaarten (in afstemming en goedkeur van opdrachtgever) aan de individuele medewerkers van opdrachtgever. inclusief instructie.