

Bijlage 1: Programma van eisen

Algemene Eisen	
E1	Spraakverkeer binnen Nederland vanaf de mobiele nummers van opdrachtgever naar mobiele nummers van opdrachtgever worden kosteloos afgewikkeld (afgekocht).
E2	Opdrachtnemer maakt overname mogelijk van een mobiel nummer uit het contract van opdrachtgever naar een particulier contract en omgekeerd, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen bij één of beide partijen. De aansluiting bij de opdrachtgever komt bij overdracht te vervallen.
E3	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om gedurende de looptijd van de overeenkomst kosteloos voor alle mobiele abonnementen onder de overeenkomst betaaldiensten te (de)blokkeren, dit geldt ook voor betaalde SMS-diensten.
E4	De looptijd van elke nieuwe aansluiting of dienst die tijdens de looptijd van het contract van toepassing is, eindigt van rechtswege op de datum van de overeenkomst (zie paragraaf 1.2). Dit betreft ook alle onderliggende aansluitingen en diensten ongeacht het type, de aard of de datum van activatie.
E5	Opdrachtnemer levert een mobiel spraak- en datacommunicatienetwerk dat landelijk dekking biedt op 4G (LTE) en 5G (NR).
E6	Opdrachtnemer levert met haar mobiel communicatienetwerk minimaal de hieronder genoemde functionaliteit: • Nummerherkenning (CLIP/CLIR) • SMS- en voicemaildienst • Mogelijkheid tot het blokkeren van servicenummers • Wisselgesprek voeren • Conference calling (minimaal vier personen kunnen toevoegen) • Doorschakeling opties (via */# codes)
E7	Opdrachtnemer levert minimaal de volgende netwerk performance binnen de gemeente Aa en Hunze (en landelijk): • Beschikbaarheid van minimaal 99,0% voor 4G
E8	In de door opdrachtnemer te leveren telecommunicatievoorziening worden gesprekken met mobiele toestellen gevoerd via het mobiele spraaknetwerk (VoLTE).
E9	Opdrachtnemer garandeert de levering van een optimale spraakwaliteit. Gesprekken worden niet gecomprimeerd tenzij aantoonbaar noodzakelijk. Indien compressie aantoonbaar noodzakelijk is gebruikt opdrachtnemer marktconforme mechanismen voor datacompressie met minimale MOS-waarde van 3,6.
E10	Opdrachtnemer levert de maximaal beschikbare bandbreedte. Verbindingen worden niet 'geknepen'.
E11	Opdrachtnemer realiseert aflevering van SMS-berichten minimaal 99% binnen vijf minuten.
E12	Opdrachtnemer realiseert de SMS-notificatie van een nieuw voicemailbericht voor minimaal 99% van de voicemailnotificaties binnen vijf minuten.
E13	Opdrachtnemer garandeert het behoud van alle huidige mobiele telefoonnummers van opdrachtgever (nummerbehoud). De huidige 097-data-nummers hoeven niet meegenomen te worden.
E14	Opdrachtnemer levert 3-in-1 SIM-kaarten. Er is mogelijkheid tot gebruik van eSIM.
E15	Opdrachtnemer levert alle te porteren SIM-kaarten op telefoonnummer aan.
E16	Het mobiel netwerk, waarop de mobiele spraak- en datadiensten worden geleverd, voldoet gedurende de overeenkomst aan de eisen op het gebied van dekking zoals die gesteld

	worden door het ministerie van Economische zaken en Klimaat en gehandhaafd door agentschap Telecom.
E17	Opdrachtnemer garandeert dat alle communicatiekanalen via directe en indirecte koppelingen naar de openbare netwerken (mobiele netwerk) passend zijn beveiligd tegen af luisteren, manipuleren en andere mogelijke vormen van misbruik.
E18	Opdrachtnemer garandeert dat processen binnen het verantwoordelijkheidsgebied van de opdrachtnemer en/of processen die zijn uitbesteed en daardoor in enigerlei vorm betrekking hebben op de te leveren dienst van opdrachtgever, aantoonbaar goed worden uitgevoerd, de informatiebeveiliging passend is en dat er maatregelen om fraude te voorkomen zijn ingericht.
E19	Opdrachtnemer garandeert dat relevante wetswijzigingen worden opgevolgd en dat deze wijzigingen op functioneel, beveiligings- en/of technisch niveau per ingangsdatum effectief zijn in de geleverde diensten.
E20	Opdrachtnemer garandeert dat alle gegevens van en over opdrachtgever na beëindiging van de overeenkomst in gestandaardiseerd formaat zijn te exporteren en daarna op verzoek van opdrachtgever aantoonbaar worden verwijderd/vernietigd of waar dit niet mogelijk is worden geanonimiseerd. Dit behoudens de informatie en gegevens die opdrachtnemer bij wet dient te bewaren gedurende de daarvoor wettelijke gestelde periode (zoals bijvoorbeeld facturen e.d.)
E21	Opdrachtnemer garandeert volledig te voldoen aan alle geldende nationale en Europese wet- en regelgeving voor gegevensbescherming en informatiebeveiliging, waaronder de Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming.
E22	Opdrachtnemer stelt aan opdrachtgever een Nederlandstalige Servicedesk ter beschikking die door opdrachtgever benoemde contactpersonen, via telefoon, per mail en waar mogelijk via een chatfunctionaliteit ondersteunt en adviseert in het gebruik van de telecommunicatievoorziening, minimaal beschikbaar op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur.
E23	Indien een verstoring optreedt informeert opdrachtnemer de beheerorganisatie van opdrachtgever hierover pro-actief en communiceert opdrachtnemer: • De aard of oorzaak van de verstoring • De verwachte tijdsduur waarbinnen de oplossing wordt verwacht • Eventueel te nemen maatregelen door opdrachtgever • Pro-actief de status en de voortgang
E24	De kosten van Support (helpdesk) alsmede de opname, afhandeling en oplossing van incidenten en verstoringen zijn inbegrepen in aanbidding van opdrachtnemer.
E25	Opdrachtnemer maakt het voor de beheerorganisatie van de opdrachtgever mogelijk om via een web-based beheerportaal inzicht te verkrijgen in werkelijke verkeers-, verbruiks- en facturatiegegevens. Met deze gegevens moet opdrachtgever in staat worden gesteld om: • Beslissingen te kunnen nemen die de efficiency op het (maandelijks) verbruik, het bel gedrag van individuen en de uitnutting van het contract verbetert • De controle op de gefactureerde telecommunicatiediensten versus overeengekomen telecommunicatiediensten uit te voeren De beschikbare informatie moet daarbij te exporteren zijn vanuit deze web-applicatie naar een bestand in .csv of .xls formaat.
E26	Binnen de organisatie van opdrachtgever dienen medewerkers van systeembeheer zelf de volgende beheertaken uit te kunnen voeren: • Aanvragen en toewijzen van mobiele aansluitingen • Aanmaken/wijzigen van gebruikersfunctionaliteiten op mobiel • Raadplegen van SIM-kaartnummers, telefoonnummers, puk-codes e.d.

	• Per aansluiting de naam van de gebruiker worden ingevoerd • Exporteren van informatie vanuit de web-applicatie naar een bestand in .csv of .xls formaat
E27	Opdrachtnemer maakt het voor de beheerorganisatie van de opdrachtgever mogelijk om via een web-portal incidenten, verstoringen en changes aan te melden en hiervan de status/voortgang te volgen.
E28	Opdrachtgever eist één digitale totaalfactuur op maandniveau met een onderverdeling naar abonnementskosten/vaste kosten voor mobiel. Er dient minimaal inzicht verschaft te worden in: • Spraakabonnementen, aantallen en verbruik (min) • Spraak/Data abonnementen, aantallen en verbruik (min/MB's) • Data abonnementen aantallen en verbruik (MB's) • Buiten EU, aantallen en verbruik (min/MB's) • Buiten de standaard bundel aantallen en verbruik (min/MB's) • Gebruik van servicenummers