

Bijlage 4: Programma van Eisen – Perceel 2

1.1. Functionele en technische eisen:

Eis	Inhoud
Eis 1	Mobiele aansluitingen moeten volledige spraak-, sms- en datadiensten bieden in Nederland in de EU en EER.
Eis 2	Mobiele abonnementen hebben de volgende ondersteuning van onder andere standaardfunctionaliteiten zoals: voicemail, doorschakelen, notificatie gemiste oproepen.
Eis 3	Het is mogelijk mobiele telefoonnummers anoniem/geheim te maken
Eis 4	Op alle geleverde abonnementen met een spraakabonnement is bellen naar betaalde Servicenummers (0900, 0906 en 0909 nummers) standaard geblokkeerd. Deblokkade moet mogelijk zijn via de portal door Senzer.

1.2. Flexibiliteit en abonnementen

Eis	Inhoud
Eis 5	Opdrachtgever behoud gedurende de overeenkomst het recht in redelijkheid het aantal abonnementen op- en af te schalen.
Eis 6	Nieuwe abonnementen die gedurende de looptijd worden aangeschaft vallen onder dezelfde voorwaarden met blokexpiratie aan het eind van de looptijd
Eis 7	Na opzegging van een abonnement moet het telefoonnummer minimaal 3 maanden beschikbaar blijven voor Senzer zonder extra kosten (voor heraansluiting).

1.3. Migratie

Eis	Inhoud
Eis 8	De volledige migratie inclusief nummerportering moet kosteloos, projectmatig en zonder merkbare onderbreking zijn afgerond op uiterlijk 1 januari 2026.
Eis 9	Portering kan starten vanaf 10 november 2025.
Eis 10	De opdrachtnemer wijst één projectleider aan die aanspreekpunt is en verantwoordelijk is voor: • Planning, voortgang, afstemming en communicatie. • Migratieplan, voortgangsrapportages, testen, ondersteuning en knelpunten.

	Bij afwezigheid van de primaire contactpersoon wordt door de opdrachtnemer een vervangend contactpersoon aangesteld die op de hoogte is van de situatie bij opdrachtgever.
Eis 11	De uiteindelijke inrichting van contractmanagement (overleg, escalatie) en alle te maken werkafspraken komen tot stand in samenwerking tussen Senzer en Inschrijver. Inschrijver stelt in overleg met Senzer, direct na het sluiten van de Overeenkomst een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op.

1.4. Nummerportabiliteit

Eis	Inhoud
Eis 12	Alle bestaande mobiele nummers worden behouden, ook bij migratie van prepaid naar abonnement.
Eis 13	Nummerbehoud wordt ook na afloop van het contract wordt gegarandeerd.

1.5. SIM-Kaarten

Eis	Inhoud
Eis 14	Alle soorten SIM-kaarten inclusief eSIM en combi-kaarten worden kosteloos geleverd.
Eis 15	Simkaarten kunnen vanuit de portal worden beheerd en geactiveerd en gedeactiveerd, de activering van simkaarten via de portal vindt plaats binnen 2 uur.
Eis 16	Beheer van PIN- en PUK-code is mogelijk vanuit de portal
Eis 17	Blokkering van de Simkaart (bij verlies of diefstal) is 24/7 mogelijk via de portal.

1.6. Beheer en service

Eis	Inhoud
Eis 18	Opdrachtnemer biedt een Webbased beheerportaal met ten minste de volgende mogelijkheden: - Inzien, blokkeren, beheren en wijzigen van abonnementen, SIM's, blokkeringen, verbruik, nummerbeheer. - CDR-export (12 maanden), rapportages en digitale facturen.
Eis 19	Opdrachtnemer biedt Nederlandstalige support op werkdagen (08.00–17.30).
Eis 20	Opdrachtnemer biedt bij oplevering één training ten behoeve van de beheerapplicatie
Eis 21	De levertijd voor nieuwe abonnementen bedraagt maximaal 5 werkdagen na de ontvangst van de bestelling.

Eis 22	Inschrijver biedt opdrachtgever een beheerfunctionaliteit voor haar spraak en datadiensten. Uw beheer functionaliteit voldoet minimaal aan de volgende onderdelen: • Het beheerplatform wordt webbased ter beschikking gesteld. • Het beheerplatform ondersteunt het activeren en de-activeren van spraak- en data sim-kaarten • Het beheerplatform ondersteunt het omzetten van abonnementen naar andere Sim-kaarten • Het beheerplatform ondersteund het opvragen van PUK codes • Het koppelen en muteren van een abonnement aan een kostenplaats / klantcode is mogelijk
Eis 23	De Servicedesk van opdrachtnemer fungeert voor Senzer als tweedelijns helpdesk en accepteert uitsluitend opdrachten van geautoriseerde contactpersonen van Senzer.

1.7. Managementrapportage

Eis	Inhoud
Eis 24	Senzer ontvangt minimaal twee keer per jaar na het verstrijken van Q2 en Q4 een managementrapportage van opdrachtnemer waarin de volgende onderdelen zijn opgenomen: Jaarlijks overzicht van: • Aantal abonnementen, verbruik, klachten, prestaties (blokkeringspercentage, uitval, call setup delay). • Dekkingspercentages (geografisch en demografisch). • SROI-invulling.
Eis 25	Inschrijver dient Senzer te voorzien in een rapportagetool. De beheerders van Senzer kunnen zelf op ieder moment de gewenste rapporten samenstellen op basis van de beschikbare data. Minimaal moet dit de volgende elementen bevatten; kostenplaats / klantcode, en op basis van abonnement (06 nr), verbruiksgegevens
Eis 26	Tussen Senzer en de opdrachtnemer vindt één keer per half jaar (tactisch/strategisch) overleg plaats op locatie van Senzer, waarbij onder meer gesproken wordt over: • aanpassingen of wijzigingen aan het Dossier Afspraken en Procedures (DAP); • evaluatie van de bestellingen en leveringen; • eventuele bijzonderheden rond de facturatie; • beschikbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening; • optimalisatie van dienstverlening; • service levels.

1.8. Voicemail

Eis	Inhoud
Eis 27	Het door de opdrachtnemer geboden voicemail systeem maakt gebruik van de Nederlandse taal.
Eis 28	De gebruiker dient op eenvoudige wijze welkomstteksten te kunnen inspreken, wijzigen en (de-) activeren.
Eis 29	Notificatie van voicemail berichten via SMS vindt plaats binnen 15 minuten.
Eis 30	De voicemail bevat minimaal de opslag van voor 10 berichten met een bewaartermijnen na ontvangst van 2 weken (niet beluisterd) en 72 uur (beluisterd).
Eis 31	De voicemail is beveiligd met PIN of wachtwoord.
Eis 32	De welkomstboodschap van de voicemail-box is door de gebruiker zelf aan te passen.
Eis 33	De voicemail functionaliteit is standaard gedeactiveerd.
Eis 34	De voicemail functionaliteit kan door de gebruiker zelf worden geactiveerd of gedeactiveerd.

1.9. Beveiliging en blokkeringen

Eis	Inhoud
Eis 35	Internationale gesprekken (bellen naar het buitenland, gesprekken ontvangen van gesprekken in het buitenland en bellen in het buitenland) Roaming en betaalde 0900-servicenummers kunnen per mobielnummer door opdrachtgever worden geblokkeerd. Alle opgegeven blokkeringen werken zowel nationaal als internationaal.
Eis 36	Data-overconsumptie: SMS/e-mailwaarschuwing en automatische regeling na goedkeuring.
Eis 37	Bij overschrijding van de pooled datalimiet kunnen gebruikers smartphone, tablet of laptop normaal gebruiken.
Eis 38	Er geldt geen fair use policy

1.10. Facturatie en betaling

Eis	Inhoud
Eis 39	Maandelijks facturatie achteraf
Eis 40	Format afgestemd op systeem van opdrachtgever
Eis 41	Betaling binnen 30 dagen

Eis 42	Dispuutprocedure opgenomen
Eis 43	Senzer wil alle facturen inzichtelijk hebben in het klantportaal. Minimaal de status moet inzichtelijk zijn

1.11. Evaluatie

Eis	Inhoud
Eis 44	Jaarlijks overleg op strategisch, tactisch en operationeel niveau
Eis 45	Evaluatieverslagen en afspraken worden bindend vastgelegd

1.12. Exitstrategie

Eis	Inhoud
Eis 46	Inschrijver garandeert de continuïteit van de dienstverlening gedurende de exit-periode na afloop van de Overeenkomst, conform de in de Overeenkomst afgesproken service.
Eis 47	Inschrijver committeert zich aan het gecontroleerd en onvoorwaardelijk overdragen van alle relevante gegevens aan de opvolgende Inschrijver gedurende de exit-periode.