

Programma van Eisen – Mobiel Telefonie

	Algemeen
1.	Opdrachtnemer biedt toegang tot het mobiele netwerk. Uitgangspunt is het gebruik van eSIM. Indien het gebruik van een eSIM voor een specifieke aansluiting of apparaat niet mogelijk of niet wenselijk is, dient Opdrachtnemer de mogelijkheid te bieden gebruik te maken van een fysieke simkaart.
2.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de overgang van de bestaande mobiele aansluitingen naar de dienstverlening van Opdrachtnemer en de portering van de bestaande mobiele telefoonnummers, waarbij de continuïteit van de dienstverlening wordt gewaarborgd.
3.	Nieuwe abonnementen worden geleverd tegen dezelfde eenheidsprijzen en voorwaarden als opgenomen in de Overeenkomst.
4.	Nieuwe mobiele aansluitingen, die gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden toegevoegd aan de Overeenkomst, hebben altijd maximaal de contracteinddatum van de Overeenkomst.
5.	Bij het einde van de Overeenkomst zijn alle mobiele aansluitingen contractvrij en blijven de bijbehorende mobiele telefoonnummers beschikbaar voor Opdrachtgever ten behoeve van portering naar een opvolgende dienstverlener.
6.	Medewerkers die nieuw in dienst komen kunnen het door hen gebruikte mobiele nummer meenemen mits de latende provider de aansluiting vrij geeft.
7.	Na melding van verlies of diefstal en het blokkeren van de aansluiting draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat geen verder gebruik meer mogelijk is.
8.	Mobiel internet en bellen buiten de Europese Unie is standaard geblokkeerd. Opdrachtgever kan desgewenst per aansluiting verzoeken deze blokkade op te heffen.
9.	Opdrachtnemer vervangt een eSIM of fysieke simkaart binnen 5 werkdagen kosteloos indien dit uit beveiligingsoverwegingen noodzakelijk is.
10.	Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de Overeenkomst eindverantwoordelijk voor de volledige uitvoering van de overeengekomen dienstverlening.
	Spraakdiensten
11.	Opdrachtnemer levert een groep spraak- en data-abonnementen met minimaal de volgende functionaliteiten: • Deelname aan de collectieve bedrijfsbundel voor mobiele data als bedoeld in eis 18. • Onbeperkt bellen binnen de Europese Unie; • Onbeperkt sms'en binnen de Europese Unie.
12.	Opdrachtnemer draagt gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorg voor onbelemmerde toegang tot de spraakdiensten via minimaal 4G en, voor zover

	beschikbaar en ondersteund door het gebruikte toestel, via 5G en opvolgende netwerkgeneraties.
13.	Voor alle eindgebruikers dient een persoonlijke voicemail ingericht te kunnen worden. Deze inschakeling dient naar keuze van eindgebruiker geactiveerd en gedeactiveerd te kunnen worden.
14.	Bij een ingesproken voicemailbericht wordt een notificatie gestuurd naar de mobiele aansluiting met de tijd en datum van inspreken.
15.	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.
16.	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.
17.	Het versturen en ontvangen van sms-berichten is mogelijk met de mobiele aansluiting naar en van mobiele aansluitingen van eigen en andere netwerken.
Mobiele datadiensten	
18.	Opdrachtnemer levert één collectieve bedrijfsbundel voor mobiele data ten behoeve van alle mobiele spraak- en data-abonnementen en data-only abonnementen. De omvang van de collectieve bedrijfsbundel is bij aanvang van de Overeenkomst gebaseerd op een dataverbruik van 3 GB per gebruiker per maand.
19.	De totale verbruiksbundel data per maand wijzigt op basis van het totale aantal abonnementen per maand.
20.	Opdrachtnemer levert mobiele datadiensten via minimaal 4G en, voor zover beschikbaar en ondersteund door het gebruikte toestel, via 5G en opvolgende netwerkgeneraties. Nieuwe generaties mobiele netwerktechnologie die gedurende de looptijd van de Overeenkomst beschikbaar komen, worden zonder aanvullende kosten beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever, voor zover de gebruikte mobiele apparatuur deze technologie ondersteunt. De mobiele datadiensten worden geleverd met de hoogst beschikbare netwerksnelheid.
Netwerkkwaliteit en beschikbaarheid	
21.	Alle abonnementen bieden toegang tot 4G, 5G en opvolgende netwerkgeneraties van Opdrachtnemer. Het netwerk van Opdrachtnemer dient minimaal 99% geografische dekking binnen Nederland te bieden (minimaal 4G). Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer inzicht in de geografische dekking van het netwerk.
22.	Opdrachtnemer waarborgt een minimale beschikbaarheid van het mobiele netwerk van 99%, gemeten over een aaneengesloten periode van twaalf (12) maanden. De

	beschikbaarheid wordt bepaald op basis van de door Opdrachtnemer geregistreerde beschikbaarheid van het mobiele netwerk in Nederland. Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer de rapportage en onderliggende gegevens waaruit de gerealiseerde beschikbaarheid blijkt.
23.	De mobiele aansluitingen ondersteunen de ontvangst van NL-Alert Overeenkomstig de geldende wettelijke eisen.
	Privacy
24.	Opdrachtnemer verkoopt, verhandelt of verstrekt persoonsgegevens, verkeersgegevens, verbruiksgegevens of andere gegevens die in het kader van de dienstverlening worden verkregen niet aan derden voor commerciële doeleinden. De gegevens worden uitsluitend verwerkt voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst of op grond van een wettelijke verplichting.
25.	Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Voor zover Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, sluiten partijen voorafgaand aan de uitvoering van de Overeenkomst een verwerkersOvereenkomst.
	Service en beheer
26.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de volledige implementatie en levering van de overeengekomen mobiele telecommunicatiediensten. De dienstverlening omvat ten minste: • Levering van mobiele spraak- en data-abonnementen; • Levering van mobiele data-only abonnementen; • Implementatie van de mobiele aansluitingen en het beheerplatform, inclusief de portering van de bestaande mobiele telefoonnummers; • Beheer, ondersteuning en overige bijbehorende dienstverlening.
27.	Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de Overeenkomst een gratis beheerplatform beschikbaar aan Opdrachtgever. Het beheerplatform is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar. Het beheerplatform biedt minimaal de volgende functionaliteiten: het overzetten van een abonnement met behoud van het telefoonnummer naar een nieuwe SIM, het activeren van een nieuw abonnement en het toekennen van een telefoonnummer aan een nieuwe SIM, het blokkeren en deblokkeren van abonnementen en autorisaties, het opvragen van PUK-codes, het registreren en wijzigen van de aan een aansluiting gekoppelde naam, inzicht in de gespecificeerde gesprekskosten per aansluiting en verkeerscategorie, inzicht in het mobiele dataverbruik en sms-verbruik per aansluiting en de mogelijkheid om per aansluiting internationale gesprekken, servicenummers (zoals 0900-nummers), mobiel internet en roaming tijdelijk of permanent te blokkeren of te deblokkeren. De beheerder kan bij het aanvragen of versturen van een fysieke (e)SIM aangeven naar welk vooraf opgegeven adres of locatie deze moet worden verzonden.

28.	De beheerders van Opdrachtgever 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 Opdrachtgever.
29.	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om drempelwaarden in te stellen voor het verbruik van bellen, sms en data. Bij overschrijding van een ingestelde drempelwaarde wordt Opdrachtgever automatisch geïnformeerd
Servicedesk	
30.	Opdrachtnemer biedt een Servicedesk met de volgende openingstijden: • Maandag t/m Vrijdag van 08:00 uur tot 17:00 uur. De medewerkers van de Servicedesk staan de geautoriseerde contactpersonen van Opdrachtgever in het Nederlands te woord.
31.	Door Opdrachtgever geautoriseerde contactpersonen dienen telefonisch en per e-mail in contact te kunnen treden met de Servicedesk van de Opdrachtnemer. De Servicedesk van Opdrachtnemer fungeert als het aanspreekpunt voor de geautoriseerde collega's (ICT-servicedeskmedewerker) van Opdrachtgever. De geautoriseerde collega's van Opdrachtgever mogen aanvragen, mutaties en wijzigingen plaatsen bij de Servicedesk van de Opdrachtnemer.
Implementatie	
32.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de implementatie, inclusief de overgang van de bestaande mobiele aansluitingen, de portering van de bestaande mobiele telefoonnummers en de ingebruikname van de dienstverlening, uiterlijk binnen acht (8) weken na ingang van de overeenkomst volledig is afgerond, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.
33.	Opdrachtnemer moet bij de implementatie een projectmanager aanstellen, die dient als aanspreekpunt tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer.
34.	Uitgangspunt bij de implementatie is het behoud van alle bestaande mobiele telefoonnummers.
35.	Opdrachtnemer levert uiterlijk binnen veertien (14) kalenderdagen na ingang van de overeenkomst een implementatieplan op ter goedkeuring aan Opdrachtgever.
36.	Het implementatieplan bevat ten minste: • de planning; • de aanpak voor de overgang van de bestaande mobiele aansluitingen en de portering van de bestaande mobiele telefoonnummers; • de verantwoordelijkheden en rolverdeling; • de communicatie richting de gebruikers; • de wijze waarop eSIM-profielen en, indien van toepassing, fysieke simkaarten worden verstrekt en geactiveerd;

	• de ondersteuning van gebruikers tijdens de migratie, waaronder de activatie van eSIM-profielen en de eventuele simwissel; • de risico's en beheersmaatregelen;
37.	Opdrachtnemer organiseert uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na oplevering van het implementatieplan een kick-off met Opdrachtgever. Tijdens de kick-off worden ten minste het implementatieplan, de planning, de rol- en taakverdeling, de communicatieafspraken en de wijze van voortgangsbewaking besproken.
	Communicatie en overleg
38.	Opdrachtnemer wijst een vaste (account)manager toe aan Opdrachtgever die de dienstverlening kan overzien en beoordelen en over voldoende mandaat beschikt om de dienstverlening, indien noodzakelijk, bij te sturen. Bij afwezigheid van de vaste (account)manager draagt Opdrachtnemer zorg voor adequate waarneming door een gelijkwaardige vervanger die over voldoende kennis en mandaat beschikt
39.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren minimaal éénmaal per halfjaar een strategisch overleg over de uitvoering van de Overeenkomst. Tijdens dit overleg worden ten minste de kwaliteit van de dienstverlening, de voortgang van de Overeenkomst, incidenten en escalaties, rapportages, ontwikkelingen binnen de dienstverlening, wijzigingen in de dienstverlening en overige relevante contractuele en operationele onderwerpen besproken. Indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven, kan Opdrachtgever of Opdrachtnemer verzoeken de frequentie van het overleg te verhogen.
40.	Indien er behoefte is bij Opdrachtgever of Opdrachtnemer vindt er maandelijks een overleg en/of wijzigingsoverleg plaats. Hierin komen de door Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer gesignaleerde problemen en wijzigingen aan de orde, evenals de planning voor oplossing en implementatie.
	Exit
41.	Opdrachtnemer verleent bij het einde van de Overeenkomst zonder aanvullende kosten alle redelijkerwijs noodzakelijke medewerking aan een ordelijke overdracht van de dienstverlening aan een opvolgende dienstverlener. Opdrachtnemer verstrekt tijdig alle voor de overdracht noodzakelijke informatie en werkt mee aan de door Opdrachtgever vastgestelde planning voor de overgang.
	Overig
42.	Opdrachtnemer garandeert dat de door hem te leveren mobiele telefonie dienstverlening voldoet aan de relevante wet- en regelgeving