

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen verwerkt inschrijver in de prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemeen	
1.	<u>Dienstverlening en kwaliteit</u> Opdrachtnemer verzorgt de gevraagde dienstverlening ten behoeve van opdrachtgever, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen. opdrachtnemer voert de dienstverlening dusdanig uit dat er geen sprake is van verstoring van het dagelijkse proces, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen met opdrachtgever. opdrachtnemer garandeert dat de te leveren touchscreens en aanverwanten en dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft en dat het touchscreens en dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving (in het kader van de veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen. Daar waar in dit Programma van Eisen ‘touchscreens’ wordt genoemd, kan ook ‘en aanverwanten zoals vloerliften, verrijdbare liften etc’ gelezen worden.
2.	<u>Personeel</u> Het door opdrachtnemer in te zetten personeel (of onderaannemers): • is voldoende opgeleid voor de door opdrachtgever verlangde dienstverlening • beschikt over de nodige technische en installatie kennis van het te leveren merk • beheerst de Nederlandse taal • beschikt over een VCA-certificaat in geval van ophangen en installeren touchscreens • neemt de geldende huisregels van opdrachtgever, voor zover aanwezig, in acht. • Beschikt over een VOG profiel kinderopvang (opdrachtnemer zet voor levering en service een vast groepje personen in waarvan de leden beschikken over een VOG profiel kinderopvang)
3.	<u>Gegevens</u> Alle aan opdrachtnemer verstrekte gegevens en overige informatie blijft eigendom van opdrachtgever. Opdrachtnemer mag deze niet zonder toestemming van opdrachtgever inzetten voor andere doeleinden dan de uitvoering van de dienstverlening.
4.	<u>Geen afnamegarantie</u> De aanbestedingsleidraad is gebaseerd op de verwachte aantallen van opdrachtgever. De genoemde aantallen zijn geen afnamegarantie.
5.	<u>Aansprakelijkheid</u> Opdrachtnemer is aansprakelijk voor elke schade die het gevolg is van een onjuiste werking van het touchscreens en onjuiste handelingen bij de uitvoering van de dienstverlening, met een maximum van € 2.500.000,00, mits het touchscreens door de gebruiker volgens de richtlijnen is gebruikt en voor het doel waarvoor het touchscreen is bestemd.

Communicatie en rapportage	
6.	<u>Vast contactpersoon</u> Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon, die als centraal aanspreekpunt voor opdrachtgever fungeert. Deze persoon heeft een proactieve houding en ontzorgt opdrachtgever.
7.	<u>Managementrapportage</u> Eenmaal per kwartaal (einde kwartaal) wordt een managementrapportage aangeleverd door Opdrachtnemer met daarin de volgende gegevens: - Openstaande reparaties (omschrijving component, datum aanmelding, verwachte hersteldatum, overeengekomen norm reparaties, aanmelder) - Afgehandelde reparaties (omschrijving reparatie, datum aanmelding, datum herstel, hersteltijd in werkdagen, wel of niet afgehandeld binnen de norm, aanmelder) - Geleverde apparatuur (merk, type, aantal, serienummer, besteldatum, leverdatum, overeengekomen levertijd, aanschafprijs)

	d. Overzicht van reparaties buiten garantie (omschrijving reparatie, kosten, aanmelder)
8.	<u>Evaluatie</u> Minimaal eens per jaar (vaker indien opdrachtgever dat nodig vindt), wordt op basis van de aangeleverde managementrapportage een evaluatiegesprek gevoerd. Hierbij worden alle relevante ontwikkelingen met betrekking tot de touchscreens besproken (opvolgers, functionaliteiten, technologieën). Ook de managementrapportage en eventuele KPI's worden hierbij besproken.

Kritische Prestatie Indicatoren	
9.	KPI's Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening jaarlijks aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het overleg de bevindingen met opdrachtnemer. KPI's - De mate waarin wordt voldaan aan de eisen en toezeggingen in antwoorden op de open vragen van de inschrijving: - Norm 98% van het aantal leveringen/dienstverlening. - Norm 98% van het aantal reparaties. - Tevredenheid over de contactpersonen van opdrachtnemer voor opdrachtgever, norm: minimaal een 7 op een schaal van 1 tot 10 op basis van in ieder geval: - Communicatie; - Reactiesnelheid; - Klantvriendelijkheid; - Bereidheid om mee te denken.
10.	<u>Verantwoordelijkheid monitoren</u> De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past opdrachtnemer zijn aanpak aan.
11.	Niet behalen KPI's Zijn KPI's niet behaald? Dan stelt opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op. Als opdrachtgever akkoord is met het plan wordt het binnen twee weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn. Wanneer het resultaat niet behaald wordt mag opdrachtgever maximaal 10% van het factuurbedrag inhouden op de eerstvolgende factuur met een minimum van € 500,- en een maximum van € 2.000,-. Indien opdrachtnemer nog steeds niet voldoet dan wordt opdrachtnemer in gebreke gesteld en kan de overeenkomst ontbonden worden. Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van opdrachtgever, die zij onder meer op basis van de overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft, onverlet.

Bestellen en leveren	
12.	<u>Bestellingen</u> Bestellingen worden geplaatst bij opdrachtnemer door een bevoegd besteller van Opdrachtgever. Een lijst van bevoegde bestellers wordt verstrekt na gunning. Bestellingen van niet bevoegde bestellers worden niet in behandeling genomen. Ieder besteld touchscreen wordt volledig werkend opgeleverd, dusdanig dat een gebruiker het scherm direct kan gebruiken. Ook zonder specifieke vermelding in de order omvatten bestellingen tevens het verrichten van alle aanverwante werkzaamheden, die in het programma van eisen zijn opgenomen.

13.	<u>Bevestiging bestelling</u> Opdrachtnemer bevestigt elke bestelling binnen drie werkdagen nadat de schriftelijke order van opdrachtgever is ontvangen schriftelijk aan opdrachtgever. Hierbij wordt in overleg een datum vastgesteld waarop het bestelde geleverd wordt.
14.	<u>Aanleveren gegevens</u> Levering van de touchscreens vindt plaats inclusief een Excel bestand of te exporteren informatie vanuit de online portal met per apparaat de volgende gegevens: • serienummer; • merk; • type; • mac-adres; • locatie en ruimtenummer; • garantietermijn.
15.	<u>Informeren niet (tijdig) leveren</u> Opdrachtnemer stelt opdrachtgever direct schriftelijk op de hoogte, wanneer levering niet of niet tijdig doorgang vindt. Voor zover opdrachtgever wegens verhindering door Opdrachtnemer aantoonbaar onnodig kosten heeft gemaakt of moet maken worden deze kosten door opdrachtnemer vergoed. Opdrachtnemer zorgt voor een tijdelijke, passende oplossing in geval van late of geen levering.
16.	<u>Delivery Duty Paid (DDP)</u> De touchscreens worden geleverd op basis van de conditie DDP, die op het moment van het sluiten van het contract van toepassing is.
17.	<u>Montage en installatie</u> Opdrachtnemer draagt zorg voor de montage en installatie van het touchscreens in overleg met opdrachtgever. Voor het touchscreens die op de vloer of aan de wand gemonteerd moeten worden dient opdrachtnemer zijn prijs te bepalen aan de hand van onderstaande uitgangspunten: 1. Kabellengte van maximaal 15 meter waarbij het USB en HDMI 2.0 (voorkeur voor 1 USB-C kabel) signaal storingsvrij wordt overgebracht. De kabel dient 4K en 60Hz te ondersteunen. Indien er als gevolg van een kabel van onvoldoende kwaliteit storingen ontstaan, dan is opdrachtnemer verantwoordelijk voor het vervangen van de kabels. Hier kunnen geen kosten voor in rekening worden gebracht. opdrachtnemer dient de lengte van de kabels bij de inventarisatie te controleren om te voorkomen dat de lengte onvoldoende is; 2. Voor de volledige opstelling wordt in totaal één stopcontact gebruikt. 3. Bekabeling dient (indien van toepassing) weggewerkt te worden middels een nieuw te monteren kabelgoot of in de bestaande kabelgoot; 4. Opdrachtnemer dient al het verpakkingsmateriaal weer mee te nemen. Binnen 5 meter van het te plaatsen touchscreen is een stopcontact aanwezig.
18.	<u>Demonteren huidige apparatuur</u> Opdrachtnemer demonteert de huidige touchscreens en veilig en duurzaam af te voeren. Een deel van de huidige touchscreens zal opdrachtgever opnieuw inzetten door opdrachtgever en moet door opdrachtnemer gemonteerd worden. Voor demontage worden geen (meer)kosten gerekend.
19.	<u>Dead On Arrival (DOA) test</u> Na installatie wordt door opdrachtnemer een DOA test uitgevoerd op het touchscreens. Indien het touchscreen storingen vertoont of in het geheel niet functioneert, wordt dit beschouwd als DOA. In geval van DOA wordt de betreffende touchscreen kosteloos vervangen door Opdrachtnemer binnen drie werkdagen.

Service

20.	<u>Bestellingen</u> Bestellingen worden vanuit opdrachtgever door de scholen van Opdrachtgever gedaan.
-----	---

21.	<u>Lever- en installatietermijnen</u> De touchscreens (bij bestellingen tot vijf stuks) worden binnen 10 werkdagen na bestelling op de aangegeven locatie afgeleverd. Afwijken hiervan is alleen mogelijk na akkoord van opdrachtgever. Bij bestellingen van zes of meer stuks wordt de af- en oplevertermijn in overleg vastgesteld. Opdrachtnemer schouwt voor levering eerst de betreffende locatie om te zorgen dat de installatie snel en soepel verloopt.
22.	<u>Aansluiting op bestaande infrastructuur</u> De nieuwe apparatuur moet zonder aanvullende aanpassingen aangesloten kunnen worden op de bestaande bekabelingsinfrastructuur binnen de schoollocaties van opdrachtgever.
23.	<u>Montage en installatie</u> Opdrachtnemer draagt zorg voor de montage en installatie van het touchscreens in overleg met opdrachtgever. Voor de touchscreens die op de vloer of aan de wand gemonteerd moeten worden bepaalt opdrachtnemer zijn prijs aan de hand van onderstaande uitgangspunten: 1. HDMI 2.0 tussen de 5 en 15 meter, bij voorkeur via de bestaande kabelgoot. 2. USB-C met kabellengte tussen de 3 en 15 meter waarbij het USB signaal en touch over en weer storingsvrij wordt overgebracht. De kabel dient 4K en 60Hz te ondersteunen. Indien er als gevolg van een kabel van onvoldoende kwaliteit storingen ontstaan, dan is opdrachtnemer verantwoordelijk voor het vervangen van de kabels. Hier kunnen geen kosten voor in rekening worden gebracht. opdrachtnemer dient de lengte van de kabels bij de inventarisatie te controleren om te voorkomen dat de lengte onvoldoende is; 3. Voor de volledige opstelling wordt in totaal één stopcontact gebruikt. 4. Bekabeling is (indien van toepassing) weggewerkt t in een nieuwe of bestaande kabelgoot; 5. Opdrachtnemer neemt al het verpakkingsmateriaal weer mee. 6. Per touchscreen is er een stopcontact aanwezig.
24.	<u>Gebruikershandleiding</u> Inschrijver levert bij elke opstelling een beknopte gebruikershandleiding. Deze mag op maximaal 1 dubbelzijdig A4 formaat te zijn afgedrukt.
25.	<u>Oplostermijnen storingen/ defecten</u> Voor storingen en defecten gelden onderstaande oplostermijnen. Prioritering wordt door opdrachtgever vastgesteld. • Prioriteit 1: Primaire proces vindt geen doorgang en/of een groot deel van de gebruikers wordt beïnvloed door storing. Oplostermijn: binnen 24 uur na melding. • Prioriteit 2: Primaire proces ondervindt hinder, maar kan doorgang vinden (evt. met workaround), en/of een gedeelte van de gebruikers wordt beïnvloed. Oplostermijn: 48 uur na melding. • Prioriteit 3: Primaire proces ondervindt beperkte hinder, en/of een beperkte groep gebruikers wordt beïnvloed. Oplostermijn: 96 uur na melding. Opdrachtnemer probeert storingen gedurende maximaal een half uur per storing op te lossen in telefonisch contact met de melder. Als het probleem binnen een half uur niet opgelost is wordt er een servicetechnicus naar de locatie gestuurd.

Facturatie

26.	De prijzen voor touchscreens staan een jaar vast. Ieder jaar worden nieuwe prijsafspraken gemaakt, waarbij Opdrachtnemer aantoonst dat wijzigingen zijn gebaseerd op marktomstandigheden en verbeterde functionaliteit bij vervangende touchscreens. Indien een product gedurende het jaar waarvoor de prijs is vastgesteld niet meer verkrijgbaar is, dient een minimaal vergelijkbaar product te worden aangeboden tegen dezelfde prijs.
27.	Opdrachtnemer stuurt na levering en installatie van Touchscreens een factuur met daarop uitgesplitst welke producten op welke locatie geleverd zijn.

28.	Eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in 2028 kunnen de prijzen voor installatie worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de jaarmutatatie van de consumenten prijsindex voor alle bestedingen CBS, (2025=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen worden 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan opdrachtgever.
-----	---

Producteisen – technische eisen	
29.	<u>Productspecificaties</u> Opdrachtnemer geeft in de inschrijving aan welke type touchscreen wordt aangeboden en levert de bijbehorende specificaties mee. De specificaties tonen aan dat het touchscreen aan alle gestelde eisen voldoet. Deze informatie dient opdrachtnemer bij zijn inschrijving op te nemen bij het antwoord op vraag 3.
30.	<u>Fabrieksnieuwe apparatuur</u> Opdrachtnemer levert fabrieksnieuwe apparatuur.
31.	<u>Connectiviteit</u> Apparatuur (laptops en tablets) met verschillende OS'en kunnen draadloos verbonden worden met het touchscreen door middel van Point-to-Point verbinding met touchback (voor Windows devices) en/of doormiddel van WiFi, waarbij het touchscreen en de devices in een ander netwerk staan.
32.	<u>Naleveren reserveonderdelen</u> De technische levensduur van de touchscreens bedraagt minimaal 10 jaar. Reserve onderdelen zijn ook binnen die termijn beschikbaar. (Reserve)Onderdelen worden door opdrachtnemer kosteloos geïnstalleerd binnen de garantietermijn.
33.	<u>Beeldscherm</u> 55", 65", 75" en 86" zijn leverbaar, tenminste 50 touchpoints, Capacitive, In-glass technologie, Capacitive recognition (PCAP) technologie of IR+ technologie in combinatie met zero of optical bonding.
34.	<u>Schermhelderheid</u> Minimaal 500 cd/m2
35.	<u>Paneel type</u> QLED
36.	<u>Resolutie</u> 3840 x 2160 @ 60Hz
37.	<u>Responsetijd</u> Maximaal 5 mili-seconde
38.	<u>Beeldverhouding</u> 16:9
39.	<u>Contrastverhouding</u> 1200:1
40.	<u>Kijkhoek</u> 178°
41.	<u>Antireflectie</u> Ja
42.	<u>Glasdikte</u> Minimaal 3 mm of 2 mm i.c.m. optical bonding
43.	<u>Omgevingslicht sensor</u> Ja. De helderheid van het scherm past zich automatisch aan o.b.v. het omgevingslicht (daglicht)
44.	<u>Geheugen</u> Minimaal 8GB RAM
45.	<u>Opslag</u> Minimaal 128GB
46.	<u>Energiebesparingsmodus</u> Auto off functie

47.	<u>Aansluitingen</u> Minimaal 1 DisplayPort Minimaal 1 HDMI poort 1 x RJ45 Lan/Ethernetpoort 1 x Audio uitgang
48.	<u>USB-poorten</u> Minimaal 3 x, waarvan minimaal 1 x USB 3.0 en minimaal 2x USB-C 3.1 Gen 1.2 overdracht van beeld, geluid en data met minimale laad-functionaliteit van 65W.
49.	<u>PC module</u> Ondersteunt een 80 pins OPS PC-module, minimale specs:16Gb geheugen, 256Gb SSD, intel i5/i7/i9 processor of ultra variant.
50.	<u>Speakers</u> Geïntegreerd in het touchscreen. Losse soundbar niet toegestaan. Gebalanceerd geluid dat goed verstaanbaar is achter in de klas, minimaal gezamenlijk 70W. Het geluid wordt bij de proefopstelling beoordeeld.
51.	<u>WiFi</u> Wifi 6 met ondersteuning voor wpa2 Enterprise.
52.	<u>Streamen</u> Streamen vanuit een ander device (laptop) dat gekoppeld is aan het Wifi-netwerk is mogelijk op het touchscreen dat aangesloten is op het vaste netwerk. Apparatuur (laptops en tablets) kan, op een beveiligde wijze (de docent dient goedkeuring te geven voordat een leerling kan casten), verbinden met besturingssystemen Windows, Google en Android. Altijd ondersteuning voor laatste versie, binnen 6 maanden na release.
53.	<u>Bluetooth</u> Minimaal 5.0
54.	<u>Android</u> Het aangeboden touchscreen dient, indien Android based, minimaal te beschikken over Android versie 15. Hardware matige ondersteuning (de hardware moet geschikt zijn om de komende zes jaar de Android upgrades te kunnen ondersteunen).
55.	<u>Freeze functie</u> Ja en eenvoudig benaderbaar, zowel via afstandsbediening als via het scherm.
56.	<u>Mute functie</u> Ja en eenvoudig benaderbaar, zowel via afstandsbediening als via het scherm.
57.	<u>Software</u> Volledige ondersteuning van Office 365 en internet browser. De functionaliteiten van het scherm functioneren binnen de bovengenoemde software. De op het touchscreen aanwezige software is minimaal zolang de garantie loopt upgradable.
58.	<u>Wiskundige hulpmiddelen</u> Beschikking over (softwarematige) wiskundige hulpmiddelen als geodriehoek, liniaal, gradenboog, passer en vormen zoals lijn, cirkel, rechthoek en vierkant. Beschikt tevens de mogelijkheid om een raster en lijntjes weer te geven waarin/waarop de docent kan tekenen.
59.	<u>Security</u> Security patches/updates (van de leverancier van het OS en van de fabrikant van het touchscreen) worden tot minimaal vijf jaar na levering kosteloos voorzien en binnen 60 dagen na release geïnstalleerd. Het toeleveren van security patches is zowel via Management software als via een lokale download mogelijk.
60.	<u>Montage</u> Geschikt voor montage aan de wand op vaste hoogte.
61.	<u>Installatiemateriaal</u> Klein montagemateriaal en bekabeling tot maximaal vijftien meter.
62.	<u>Pen- en afstandsbediening</u> Het touchscreens worden geleverd met minimaal twee soft-touch pennen en een afstandsbediening, die vanuit iedere hoek van de ruimte bediend kan worden. Zowel de pennen als de afstandsbediening zijn eenvoudig aan het scherm te bevestigen.

63.	<u>Beheermodule</u> • Op afstand updaten van software en applicaties; • Op afstand in- en uitschakelen; • Op afstand naam geven; • Applicaties op afstand aan of uit kunnen zetten; • Support op afstand d.m.v. van screensharing vanuit beheermodule; • Broadcastfunctionaliteit (mogelijkheid om vanaf afstand informatie te pushen naar het touchscreens). • Toegang voor meerdere ondersteuningsgebruikers middels SSO
64.	<u>Vaste montage aan de wand</u>
65.	<u>Wandlift in hoogte verstelbaar</u> • Elektrisch bedienbaar • Anti collision
66.	<u>Verrijdbare in hoogte verstelbare lift</u> • Elektrisch bedienbaar • Anti collision • Afgeronde poot, geen uitstekende poten

Service	
67.	<u>Servicepunt</u> Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt met kennis van het touchscreen, voor vragen, indienen van klachten en melden van storingen. Dit servicepunt is op werkdagen tijdens kantooruren (08:00 tot 17:00 uur), telefonisch en per e-mail, bereikbaar. Ook beschikt opdrachtnemer over een online portal, waar opdrachtgever storingen/defecten kan melden. Vragen (niet zijnde storingen/defecten) worden binnen twee werkdagen inhoudelijk beantwoord. Op klachten (niet zijnde storingen/defecten) wordt binnen twee werkdagen inhoudelijk gereageerd inclusief een oplostermijn.
68.	<u>Levering en installatie</u> Voor bestellingen geldt: het touchscreens (bij bestellingen tot vijf stuks) worden binnen 10 werkdagen na bestelling op de door Opdrachtgever aangegeven locatie afgeleverd. Afwijken hiervan is alleen mogelijk in overleg, na akkoord van opdrachtgever. Bij bestellingen van zes of meer stuks wordt de af- en oplevertermijn in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vastgesteld. Opdrachtnemer schouwt voor levering eerst de betreffende locatie om te zorgen dat de installatie snel en soepel verloopt.
69.	<u>Training/instructie</u> Opdrachtnemer verzorgt, kort na oplevering op de locatie, in overleg met opdrachtgever minimaal één training om de gebruikers te instrueren over de geleverde touchscreen. Daarnaast stelt opdrachtnemer documentatie/instructie (mag ook digitaal) voor de medewerkers van opdrachtgever beschikbaar.
70.	<u>Oplostermijnen storingen/ defecten</u> Voor storingen en defecten gelden onderstaande oplostermijnen. Prioritering wordt door opdrachtgever vastgesteld. Prioriteit 1: Primaire proces vindt geen doorgang en/of een groot deel van de gebruikers worden beïnvloed door storing. Oplostermijn: binnen 24 uur na melding. Prioriteit 2: Primaire proces ondervindt hinder, maar kan doorgang vinden (evt. met workaround), en/of een gedeelte van de gebruikers wordt beïnvloed. Oplostermijn: 48 uur na melding. Prioriteit 3: Primaire proces ondervindt beperkte hinder, en/of een beperkte groep gebruikers wordt beïnvloed. Oplostermijn: 96 uren na melding.

71.	Garantie Er geldt een garantieperiode van minimaal vijf jaar, uitbreidbaar naar 7 jaar, op basis van Next Business Day Onsite. Het betreft een fabrieksgarantie op het volledige apparaat, inclusief panel. Storingen worden Next business Day Onsite uitgevoerd. Concreet betekent dit dat inschrijver uiterlijk de volgende werkdag op locatie moet zijn om de storing te beoordelen en te verhelpen. De kosten voor de garantie zijn inclusief voorrijkosten en verbruiksmateriaal en verwerkt in de prijzen voor de aangeboden touchscreens zoals opgenomen op het prijzenblad.
72.	Tijdelijke oplossing Indien de storing of het defect niet direct te verhelpen is, zal Opdrachtnemer zorgdragen voor een tijdelijke oplossing waarbij de functionaliteit tijdelijk wordt hersteld. Deze tijdelijke oplossing is uiterlijk de werkdag nadat de storing of het defect is gemeld beschikbaar.