

**Dit tabblad bevat een toelichting op de wijze waarop het tabblad Conformiteitslijst ingevuld dient te worden.**

In deze Appendix I Conformiteitslijst is een overzicht opgenomen van de eisen en wensen met betrekking tot de gevraagde dienstverlening. Aan de Inschrijvers wordt gevraagd om in de kolom 'C/NC' door invulling van 'C' (=Conform) of 'NC' (=Niet Conform) aan te geven of zij de gevraagde functionaliteit kunnen leveren. Het invullen van de gevraagde letter(combinatie) heeft de volgende betekenis:

**'C' betekent:**

dat de Inschrijver zonder voorbehoud en zonder voorwaarden te stellen "ja" antwoordt op het gestelde door de Aanbestedende Dienst,

*én*

dat deze conformiteit direct na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst is gerealiseerd, met uitzondering van de eisen en wensen die betrekking hebben op het online portaal en de rapportages. Deze eisen en wensen dienen uiterlijk drie maanden na het ondertekenen van de Raamovereenkomst te zijn gerealiseerd.

**'NC' betekent:**

dat de Inschrijver niet ongeconditioneerd en zonder nader te stellen randvoorwaarden kan voldoen aan het gestelde door de Aanbestedende Dienst.

Als een andere letter(combinatie) dan de gevraagde 'C' of 'NC' wordt ingevuld, of als er aanvulling op de gevraagde letter(combinatie) wordt ingevuld (bijvoorbeeld 'conform, maar ...'; 'conform, en ...'; 'bijna helemaal conform'; 'in de toekomst wel', etc.) dan beschouwt de Aanbestedende Dienst de beantwoording van de betreffende eis of wens als 'NC' (Niet Conform).

De eisen in deze Appendix I zijn gekwalificeerd als minimale eisen (ook wel knock-out eisen genoemd). Dit betekent dat een Inschrijver aan al deze eisen moet voldoen om in aanmerking te komen voor de gunning van de Raamovereenkomst. Als een Inschrijver aan één of meer eisen niet voldoet, door het invullen van iets anders dan de letter 'C' (Conform) achter de eis, dan wordt zijn Inschrijving terzijde gelegd, niet verder beoordeeld, en als gevolg daarvan zal de betreffende Inschrijver niet voor gunning van de Raamovereenkomst in aanmerking komen.

Voor de wensen geldt dat een Inschrijver de betreffende functionaliteit dient te leveren als hij deze functionaliteit nu reeds aanbiedt op de zakelijke markt. In dat geval dient hij bij de betreffende wens de letter 'C' in te vullen waarmee wordt aangegeven dat de functionaliteit conform de beschrijving wordt geleverd. Als hij de betreffende functionaliteit echter niet kan leveren dan kan hij dat in de Appendix bij de betreffende wens aangeven door het invullen van de lettercombinatie 'NC'. De Inschrijver komt in dat geval nog steeds voor gunning van Raamovereenkomst in aanmerking maar zal een lagere score halen op het subgunningscriterium 'kwaliteit' (zie ook paragraaf 4.5 in het Beschrijvend Document).

Dit tabblad bevat de Conformiteitlijst. Een toelichting op de wijze waarop dit tabblad ingevuld dient te worden vindt u in het tabblad Toelichting.

<b>Techniek en Functionaliteit</b>			
<b>Volgnr</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>Eis/Wens</b>	<b>C/NC</b>
<b>1</b>	<b>Algemene eisen</b>		
<b>1.1</b>	<b>SIM-kaarten en mobiele netwerken</b>		
1.1.1	Alle kosten die de Opdrachtnemer maakt in het kader van de dienstverlening, waaronder alle kosten die gerelateerd zijn aan de eisen in deze Conformiteitlijst, kan de Opdrachtnemer alleen in rekening brengen via de beschikbare Tarieven van de Diensten zoals die zijn opgenomen in de Tarieflijst (Appendix II). Alle kosten die voortvloeien uit de eisen die in deze Conformiteitlijst zijn opgenomen dienen derhalve inbegrepen te zijn in deze Tarieven van de Diensten.	Eis	
1.1.2	De Opdrachtnemer levert in de kern diensten waarmee het mogelijk wordt mobiel te bellen (bellen en gebeld worden), mobiel dataverkeer af te handelen en SMS en MMS berichten te versturen en te ontvangen.	Eis	
1.1.3	Alle mobiele communicatiediensten dienen in ieder geval te worden geleverd via een SIM-kaart. De Opdrachtnemer dient hiertoe alle gangbare typen SIM-kaarten beschikbaar te stellen.	Eis	
1.1.4	De SIM-kaarten dienen toegang te geven tot alle openbare, commercieel ingezette mobiele telecommunicatienetwerken van de Opdrachtnemer op basis van alle door hem verworven en commercieel ingezette frequentielicenties voor mobiele communicatie.	Eis	
1.1.5	De SIM-kaarten kunnen zonder restricties gebruik maken van alle technologieën die de Opdrachtnemer nu (bijvoorbeeld GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSPA, LTE) en in de toekomst (de opvolgers van de hiervoor genoemde huidige technologieën) op de markt aanbiedt over de door hem gebruikte mobiele frequenties.	Eis	
1.1.6	Nieuwe technologieën die de spraakwaliteit verbeteren (zoals HD voice of voice over LTE) komen automatisch beschikbaar voor de Deelnemer.	Eis	
1.1.7	De SIM-kaarten dienen toegang te geven tot alle openbare mobiele telecommunicatienetwerken van partijen waar de Opdrachtnemer roaming-overeenkomsten mee heeft.	Eis	
1.1.8	Bij gebruik van mobiele spraakdiensten dienen alle oproepen ontvangen te kunnen worden die afkomstig zijn van het netwerk van de Opdrachtnemer, en van alle direct of indirect daar aan gekoppelde netwerken (vast en mobiel), in binnen- en buitenland. Dit laatste geldt voor zowel eigen gekoppelde netwerken als voor netwerken van derden waar de Opdrachtnemer (roaming-) overeenkomsten mee heeft afgesloten.	Eis	

1.1.9	Bij gebruik van mobiele spraakdiensten dienen oproepen verzonden te kunnen worden naar alle gebruikers van het netwerk van de Opdrachtnemer, en alle gebruikers van direct of indirect daar aan gekoppelde netwerken (vast en mobiel), in binnen- en buitenland. Dit laatste geldt voor zowel eigen gekoppelde netwerken als voor netwerken van derden waar de Opdrachtnemer (roaming) overeenkomsten mee heeft afgesloten.	Eis	
1.1.10	Bij mobiele spraakdiensten dienen oproepen verzonden te kunnen worden naar, en ontvangen te kunnen worden van alle uitgegeven nummers uit de landelijke nummerplannen, waarvan het gebruikelijk is dat er een verbinding mee kan worden gemaakt.	Eis	
1.1.11	De Opdrachtnemer dient de internationale roaming-optie van zijn SIM-kaarten per default aan of uit te kunnen zetten.	Eis	
1.1.12	SIM-kaarten worden als 'drie-in-één SIM-kaart' geleverd. De Deelnemer kan uit deze kaart, die het formaat van een normale SIM-kaart heeft, een SIM in micro of nano formaat drukken.	Eis	
1.1.13	De Opdrachtnemer staat open voor en werkt mee aan de mogelijkheid om provider-onafhankelijke SIM-kaarten in te zetten voor machine-to-machine communicatie.	Eis	
1.1.14	Iedere geleverde SIM-kaart, uitgezonderd een SIM-kaart voor machine-to-machine communicatie, moet in staat zijn zowel mobiele spraak als mobiele data te verwerken. Het toevoegen of uitschakelen van mobiele diensten dient derhalve zonder wisseling van een SIM-kaart mogelijk te zijn.	Eis	
1.1.15	Een machine-to-machine SIM-kaart kan uitsluitend mobiel dataverkeer verwerken.	Eis	
1.1.16	Nieuw geleverde SIM-kaarten dienen te zijn voorzien van toegangsbeveiliging in de vorm van een pincode.	Eis	
1.1.17	Op verzoek van de Deelnemer dient de Opdrachtnemer SIM-kaarten te leveren die niet zijn afgeschermd met een pincode.	Eis	
1.1.18	Een Deelnemer kan een voorraad SIM-kaarten kosteloos op voorraad krijgen. De voorraadgrootte is beperkt tot 5% van het aantal af te nemen SIM-kaarten met een minimum van 25 stuks. De Tarieven voor de Diensten die worden afgehandeld via een SIM-kaart kunnen pas in rekening worden gebracht nadat de Deelnemer de SIM-kaart heeft geactiveerd.	Eis	
1.1.19	Er mogen door de Opdrachtnemer geen beperkingen opgelegd worden aan de soort randapparatuur (mits deze voldoet aan de relevante CE-normeringen) waarin de Deelnemer de SIM-kaart wil gebruiken.	Eis	
1.1.20	De Opdrachtnemer moet nummers kunnen porteren conform de ACM regelgeving.	Eis	
1.1.21	De Opdrachtnemer dient op verzoek van een Deelnemer een nummer te porteren naar een privé (niet zakelijk) abonnement.	Eis	

1.1.22	Als SIM-kaarten beschikbare mobiele communicatietechnologieën niet ondersteunen dan dient de Opdrachtnemer deze SIM-kaarten kosteloos om te ruilen voor SIM-kaarten die wel alle beschikbare technologieën ondersteunen.	Eis	
1.1.23	Een als verloren of gestolen opgegeven SIM-kaart dient binnen 15 minuten na melding aan de Opdrachtnemer te zijn geblokkeerd.	Eis	
1.1.24	SIM-kaarten die uit beveiligingsoogpunt dienen te worden vervangen, worden kosteloos door de Opdrachtnemer vervangen.	Eis	
1.1.25	De telefoonnummers die in gebruik zijn bij de Deelnemers worden niet openbaar gemaakt, worden niet opgenomen in telefoonboeken en worden niet beschikbaar gesteld aan derden, tenzij de Deelnemer hier zelf om heeft verzocht of hier zelf toestemming voor heeft gegeven. De Opdrachtnemer kan geen kosten in rekening brengen voor het op verzoek van de Deelnemer plaatsen van telefoonnummers in een telefoonboek.	Eis	
1.1.26	Het moet mogelijk zijn telefoonnummers geheim te maken. Deze telefoonnummers zijn slechts gedeeltelijk zichtbaar in de rapportage c.q. de factuur van derden.	Eis	
1.1.27	De Opdrachtnemer ondersteunt de portering van telefoonnummers, die zijn uitgegeven onder de GT overeenkomst, naar iedere willekeurige andere telecom operator. Deze portering kan plaatsvinden naar een ander rechtspersoon of natuurlijk persoon dan de rechtspersoon waar de Deelnemer toe behoort.	Eis	
1.1.28	Het moet mogelijk zijn om de SIM-kaarten op te nemen in een 088 bedrijfsnummerplan. Dit mag eventueel op basis van overlay.	Eis	
<b>1.2</b>	<b>Beschikbaarheid</b>		
	<i>Onder beschikbaarheid van een mobiel netwerk wordt verstaan dat gebruik gemaakt kan worden van de gecontracteerde dienstverlening.</i>	Info	
<i>1.2.1</i>	<i>Onderhoud</i>		
1.2.1.1	Gepland onderhoud dient één maand van tevoren kenbaar te worden gemaakt.	Eis	
<i>1.2.2</i>	<i>Outdoor-beschikbaarheid:</i>		
1.2.2.1	De beschikbaarheid van de mobiele diensten dient aangeleverd te worden in de vorm van dekkingskaarten in één van de volgende GIS-formaten met gebruikmaking van het WGS84 coördinatenreferentiesysteem: ESRI shapefile, KML of GeoJSON. De dekkingskaarten worden gebruikt om de dekkingsgraad op het geografisch gebied van een Deelnemer te kunnen bepalen.	Eis	

1.2.2.2	De Opdrachtnemer levert vier aparte dekingskaarten aan voor spraak en drie klassen van data (drie klassen van doorvoersnelheid). Een dekingskaart moet de gegarandeerde outdoor-dekking aangeven. Als tijdens contractduur blijkt dat, na het uitvoeren van drie verschillende metingen op drie verschillende dagen/tijdstippen op een locatie, waar volgens de opgave van de dekingskaart de diensten beschikbaar zouden moeten zijn, de dienst niet beschikbaar is, dan moet Opdrachtnemer de beschikbaarheid op die locatie herstellen.	Eis	
1.2.2.3	Opdrachtnemer kan op ieder moment actuele dekingskaarten aanleveren aan het CBO. Deze actuele, nieuwe dekingskaarten worden alleen geaccepteerd als de hierin opgenomen dekingsgraad niet verslechterd ten opzichte van de laatst door het CBO ontvangen dekingskaarten.	Eis	
1.2.2.4	Verbeteringen in beschikbaarheid die ontstaan als gevolg van een gunning van een Nadere Overeenkomst dienen tevens te worden doorgevoerd in de onder de Raamovereenkomst vastgelegde beschikbaarheid.	Eis	
1.2.2.5	Als de door de Opdrachtnemer gegarandeerde beschikbaarheid op een locatie niet wordt gehaald dan dient hij zonder kosten voor de Deelnemer binnen 2 weken maatregelen te treffen zodat aan de gegarandeerde beschikbaarheid wordt voldaan. Als voor het herstel van de beschikbaarheid één of meer vergunningen dienen te worden verkregen dan telt de periode van vergunningverlening niet mee in de genoemde herstelperiode van 2 weken, mits de Opdrachtnemer onverwijld de benodigde vergunningen heeft aangevraagd.	Eis	
1.2.3	<i>Indoor dekingsvoorzieningen</i>		
1.2.3.1	De Opdrachtnemer dient gebruik te maken van, en het beheer over te nemen van bestaande voorzieningen voor indoor dekking (tenzij de eigenaar dit niet toestaat) bij de Deelnemer. De Deelnemer verleent de Opdrachtnemer toestemming om modificaties aan te brengen aan deze installaties om ze geschikt te maken voor gebruik op het eigen mobiele netwerk. Deze toestemming kan alleen op basis van zwaarwegende redenen worden geweigerd, waarna in onderling overleg dient te worden bepaald op welke wijze indoor dekking vervolgens kan worden gerealiseerd.	Eis	
1.2.3.2	Voorafgaand aan het uitbrengen van een offerte voor een indoor dekkingsopties dient een schouwing plaats te vinden. De resultaten van deze schouwing worden opgeleverd in een rapport. Onderdeel van dit rapport is een meetrapport van de bestaande dekking.	Eis	
1.2.3.3	De Opdrachtnemer moet voorzieningen voor indoor dekking kunnen leveren, installeren en beheren. Als de Opdrachtnemer hiervoor nieuwe apparatuur inzet dan dient deze apparatuur multi-provider indoor dekking te ondersteunen.	Eis	

1.2.3.4	De Opdrachtnemer dient aan te sluiten op multi-provider indoor dekkinginstallaties die niet door de Opdrachtnemer zijn geleverd en niet door de Opdrachtnemer worden beheerd. De Opdrachtnemer beheert in een dergelijk geval uitsluitend de eigen ingebrachte zendapparatuur. De partij die de indoor dekkinginstallatie beheert is het eerste aanspreekpunt voor de Deelnemer of Opdrachtgever als verstoringen optreden.	Eis	
1.2.3.5	Het eigendom van door de Opdrachtnemer aangelegde installaties, uitgezonderd de zendapparatuur, komt toe aan de Deelnemer bij beëindiging van het contract.	Eis	
1.2.3.6	De Opdrachtnemer zal op verzoek van de Deelnemer andere Mobiele Operators toegang moeten verlenen tot de indoor dekkinginstallatie, dit met als doel het realiseren van multi-provider indoor dekking.	Eis	
<b>1.2.4</b>	<b>Inhouse zonedekking</b>		
1.2.4.1	De Opdrachtnemer dient een oplossing aan te bieden waarmee dekking gerealiseerd kan worden in huizen en kleine (kantoor)ruimtes, in gebieden waar wel voldoende outdoor dekking aanwezig is. Het bereik van de inhouse zonedekkingsooplossing dient te reiken tot minimaal 20 meter vanaf de locatie waar de oplossing is geïnstalleerd, waarbij geen rekening hoeft te worden gehouden met ondoordringbare obstakels. De oplossing is geschikt voor het gelijktijdig afhandelen van het mobiele verkeer van minimaal vier SIM-kaarten.	Eis	
1.2.4.2	De Opdrachtnemer dient een oplossing aan te bieden waarmee dekking gerealiseerd kan worden in huizen en kleine (kantoor)ruimtes, ongeacht of er voldoende outdoor dekking aanwezig is. De Deelnemer draagt zorg voor de aanwezigheid van een bruikbare internetverbinding ter ondersteuning van de geboden oplossing. Het bereik van de inhouse zonedekkingsooplossing dient te reiken tot minimaal 20 meter vanaf de locatie waar de oplossing is geïnstalleerd, waarbij geen rekening hoeft te worden gehouden met ondoordringbare obstakels. De oplossing is geschikt voor het gelijktijdig afhandelen van het mobiele verkeer van minimaal vier SIM-kaarten.	Wens (400 punten)	
<b>1.3</b>	<b>Internationaal verkeer</b>		
1.3.1	Er dient voor internationaal verkeer onderscheid te kunnen worden gemaakt in de volgende zones: - Buurlanden (België en Duitsland) - EU landen (eventueel aangevuld met landen met gelijke tarifiering) - Rest van Europa - Verenigde Staten en Canada - Overige landen	Eis	
<b>2</b>	<b>Mobiele spraak, SMS en MMS</b>		
<b>2.1</b>	<b>Algemeen</b>		
2.1.1	De duur van gesprekken binnen de EU dient te worden uitgedrukt in seconden.	Eis	
2.1.2	De duur van gesprekken buiten de EU dient te worden uitgedrukt in seconden, tenzij dit niet wordt ondersteund door de roamingpartner van de Opdrachtnemer. In dat geval dient de duur van gesprekken te worden uitgedrukt in de kleinst mogelijke beschikbare tijdseenheid.	Eis	

2.1.3	Gesprekken binnen de EU dienen te worden afgerekend op basis van de gebruikte tijd in seconden. Als dit niet strookt met bestaande EU regelgeving dan dient te worden afgerekend conform deze bestaande EU regelgeving.	Eis	
2.1.4	Gesprekken buiten de EU dienen te worden afgerekend op basis van de gebruikte tijd in seconden, tenzij dit niet strookt met de afspraken die de Opdrachtnemer op dit gebied heeft met zijn roamingpartner. Als dit laatste het geval is, dan dient afrekening plaats te vinden op basis van de kleinst mogelijk tijdseenheden die passen binnen de afspraken met de roamingpartner.	Eis	
<b>2.2</b>	<b>Functionaliteit</b>		
2.2.1	Een gesprek moet doorgeschakeld kunnen worden naar ieder bestemmingsnummer waarvoor de SIM-kaart is geautoriseerd.	Eis	
2.2.2	Het moet mogelijk zijn om een wisselgesprek te voeren. Dit houdt in dat als op een SIM-kaart een gesprek actief is, een tweede binnenkomend gesprek kan worden gesignaleerd en kan worden opgebouwd onder tijdelijke onderbreking van het eerste actieve gesprek.	Eis	
2.2.3	Het moet mogelijk zijn een conferentiegesprek bestaande uit minimaal drie mobiele en/of vaste aansluitingen op te zetten en te voeren.	Eis	
2.2.4	Een inkomend gesprek dient onconditioneel doorgeschakeld te kunnen worden.	Eis	
2.2.5	Een inkomend gesprek moet door kunnen schakelen naar een andere bestemming (call forwarding) onder de volgende condities: - Als niet wordt opgenomen binnen een bepaalde termijn. - Als de ontvanger niet bereikbaar is. - Indien in gesprek.	Eis	
2.2.6	<i>Een inkomend gesprek moet door kunnen schakelen naar een voicemail-box onder de volgende condities:</i> - Als niet wordt opgenomen binnen een bepaalde termijn. - Als de ontvanger niet bereikbaar is. - Indien in gesprek.	Eis	
2.2.7	Het moet mogelijk zijn om een bestaand gesprek door te verbinden naar een andere bestemming passend binnen de autorisaties van de SIM-kaart.	Eis	
<b>2.3</b>	<b>Nummeridentificatie</b>		
2.3.1	Nummeridentificatie bij uitgaande gesprekken moet aan- of uitgezet kunnen worden.	Eis	
2.3.2	Bij binnenkomende oproepen moet het nummer van de oproeper getoond worden indien dit nummer door de oproeper wordt meegezonden (CLIP).	Eis	
2.3.3	Als de SIM-kaart onderdeel uitmaakt van een KOG (zie hoofdstuk 4.2) dan dient het hoofdnummer van de KOG meegestuurd te kunnen worden.	Eis	
<b>2.4</b>	<b>Voicemail</b>		
2.4.1	Aan elke SIM-kaart dient een voicemail-box toegekend te kunnen worden.	Eis	

2.4.2	De voicemail functionaliteit dient op aangeven van de Deelnemer standaard geactiveerd of gedeactiveerd te zijn.	Eis	
2.4.3	Als een voicemail-box indirect wordt benaderd dan dient de toegang te zijn beveiligd met behulp van een pincode. De initieel geleverde beveiliging voor indirecte toegang mag geen standaard of voor de hand liggende pincode bevatten (zoals '0000' of '1234'). Van indirecte toegang is sprake als de voicemail-box niet wordt benaderd met behulp van een bij de voicemail-box behorende SIM-kaart die rechtstreeks op het eigen netwerk is aangemeld. Hiervan is bijvoorbeeld sprake als in het buitenland de voicemail-box wordt benaderd met behulp van een 10-cijferig nummer dat is voorafgegaan door landcode 0031.	Eis	
2.4.4	De voicemail faciliteit dient door de gebruiker te kunnen worden geactiveerd of gedeactiveerd.	Eis	
2.4.5	De voicemail faciliteit moet ook werken als de opgeroepene gebruik maakt van roaming.	Eis	
2.4.6	Een voicemail-box dient minimaal 25 spraakberichten te kunnen bewaren. In totaal dient 50 minuten aan spraakberichten te kunnen worden bewaard.	Eis	
2.4.7	Een voicemail-box dient te kunnen worden voorzien van een door de gebruiker ingesproken standaard welkomstboodschap.	Eis	
2.4.8	Het dient mogelijk te zijn om naast de standaard welkomstboodschap 1 of meer alternatieve welkomstboodschappen in te spreken en op te slaan.	Wens (100 punten)	
2.4.9	Het dient mogelijk te zijn om per nummer een welkomstboodschap op te geven die vervolgens door de Opdrachtnemer wordt ingesproken.	Wens (100 punten)	
2.4.10	Er moet een notificatie naar de betreffende SIM-kaart worden gestuurd als er een voicemail-bericht is ingesproken.	Eis	
2.4.11	De notificatie moet in de vorm van een SMS-bericht worden gegeven.	Eis	
2.4.12	Bij de notificatie moet ook de datum en het tijdstip van inspreken worden aangegeven.	Eis	
2.4.13	Voicemail-berichten moeten beluisterd kunnen worden via de SIM-kaart waar de voicemail-box bij hoort, als de SIM-kaart rechtstreeks is aangemeld op het eigen mobiele netwerk van de Opdrachtnemer. Het gebruik van een pincode is optioneel.	Eis	
2.4.14	Voicemail-berichten moeten beluisterd kunnen worden vanaf een andere aansluiting (vast of mobiel), al dan niet rechtstreeks aangemeld op het mobiele netwerk van de Opdrachtnemer, zowel nationaal als internationaal. Het gebruik van een pincode is verplicht.	Eis	
2.4.15	Een bericht moet na beluisteren nog minimaal 2 dagen bewaard blijven.	Eis	
2.4.16	Een onbeluisterd bericht moet minimaal 2 weken bewaard blijven.	Eis	



2.4.17	Voicemail-berichten moeten automatisch naar een vrij te definiëren e-mailadres kunnen worden doorgestuurd in een gangbaar formaat, zoals bijvoorbeeld WAV of MPEG.	Wens (200 punten)	
<b>2.5</b>	<b>SMS</b>		
2.5.1	De Opdrachtnemer moet de mogelijkheid bieden om SMS-berichten te ontvangen en te verzenden naar ieder telefoonnummer waar een SMS bericht naar kan worden verzonden.	Eis	
2.5.2	SMS berichten moeten verzonden en ontvangen kunnen worden als de SIM-kaart is aangemeld op het netwerk van een provider waar de Opdrachtnemer een roaming-overeenkomst mee heeft.	Eis	
2.5.3	Indien de ontvanger bij de eerste poging(en) niet bereikbaar is, moet gedurende de eerste 24 uur minimaal 2 keer per uur worden gepoogd het SMS-bericht af te leveren.	Eis	
2.5.4	SMS-berichten moeten minimaal gedurende een week herhaald worden aangeboden aan een inactieve gebruiker.	Eis	
<b>2.6</b>	<b>MMS</b>		
2.6.1	De Opdrachtnemer moet de mogelijkheid bieden om MMS-berichten te ontvangen en te verzenden.	Eis	
<b>3</b>	<b>Mobiele Data</b>		
<b>3.1</b>	<b>Algemene eisen mobiele data</b>		
3.1.1	Als er tijdens mobiel datagebruik een overgang plaatsvindt tussen mobiele netwerken van de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld van een breedbandig naar een smalbandig netwerk of andersom), dan moet dit transparant (onmerkbaar) verlopen. De gebruiker mag hoogstens een performance-degradatie constateren (throughput, delay) bij overgang naar het andere netwerk. Het IP-adres moet behouden blijven.	Eis	
3.1.2	Mobiel dataverkeer dient altijd afgehandeld te worden op de maximaal haalbare snelheid. Indien een SIM-kaart gebruik maakt van een smalbandiger netwerk en er is (komt) een breedbandiger netwerk beschikbaar, dan dient automatisch overgeschakeld te worden naar het breedbandigere netwerk met de in die situatie maximaal haalbare snelheid.	Eis	
3.1.3	Alle SIM-kaarten die zijn geautoriseerd voor mobiel dataverkeer, met uitzondering van SIM-kaarten voor mobiel pinnen, bieden standaard toegang tot het internet.	Eis	
3.1.4	Mobiel dataverkeer mag niet in snelheid beperkt worden en de hoogst mogelijke snelheid voor zowel down- als upload verkeer, zoals die door het aangekoppelde netwerk wordt ondersteund, dient voor aangesloten SIM-kaarten beschikbaar te zijn. Een beperking van de snelheid is wel toegestaan als de Deelnemer gekozen heeft voor een snelheidsbeperking bij het bereiken van de ingestelde limiet van het mobiel datagebruik voor een SIM-kaart (zie eis 3.1.10).	Eis	
3.1.5	De aangeboden mobiele netwerken dienen al het dataverkeer transparant, ongefilterd en ongelimiteerd te transporteren (denk hierbij aan VoIP en IPsec verkeer).	Eis	

3.1.6	Instellingen voor het gebruik van mobiel dataverkeer (waaronder de internet APN) dienen automatisch en zonder interventie van de eindgebruiker op de gebruikte mobiele apparatuur te worden aangebracht, mits de betreffende mobiele apparatuur dit toelaat.	Eis	
3.1.7	Bij deïnstallatie van voor de mobiele datadienst benodigde software moeten ALLE veranderingen die bij de installatie hebben plaatsgevonden teniet worden gedaan. Er mag dus geen data (programma's, drivers, files etc.) achterblijven in de registry en/of op opslagmedia.	Eis	
3.1.8	De Opdrachtnemer dient minimaal vijf verschillende mobiele datalimieten te ondersteunen. De hoogte van de ondersteunde limieten zijn instelbaar en aanpasbaar door de CBO. De limieten kunnen vervolgens door de Deelnemers aan een aansluiting (SIM-kaart) worden toegewezen.	Eis	
3.1.9	De gebruiker van een mobiele aansluiting (SIM-kaart) en, indien gewenst, degene die namens de Deelnemer de mobiele aansluitingen (SIM-kaarten) beheert, dienen via een e-mail of SMS bericht een waarschuwing te krijgen als de limiet van het mobiele datagebruik dreigt te worden overschreden.	Eis	
3.1.10	De Deelnemer heeft, als de limiet van het mobiele datagebruik van een aansluiting (SIM-kaart) is overschreden, de volgende keuzemogelijkheden: - Mobiel dataverbruik blijft onverkort mogelijk. - Mobiel datagebruik op de betreffende aansluiting (SIM-kaart) wordt geblokkeerd, of mobiel datagebruik op de betreffende aansluiting (SIM-kaart) blijft mogelijk, met dien verstande dat de doorvoersnelheid wordt teruggebracht tot een snelheid waarmee slechts beperkte functionaliteit wordt ondersteund. Onder beperkte functionaliteit wordt onder meer verstaan het versturen en ontvangen van korte berichten of eenvoudige e-mails.  De Deelnemer kan zelf instellen welke optie voor zijn aansluitingen (SIM-kaart) van toepassing is.	Eis	
3.1.11	De gebruiker van een mobiele aansluiting (SIM-kaart) en degene die namens de Deelnemer de mobiele aansluitingen (SIM-kaarten) beheert dienen een melding te krijgen bij excessief gebruik van de afgenomen diensten (bijvoorbeeld het excessief bellen naar 090x-nummers of excessief data verbruik in het buitenland).	Eis	
<b>3.2</b>	<b>Specifieke eisen mobiele data Machine-to-Machine (M2M)</b>		
	<i>Het gaat hier om mobiele datadiensten die voornamelijk door machines gebruikt worden. De communicatie verloopt autonoom tussen systemen, zonder dat er sprake is van menselijke tussenkomst.</i>	Info	
3.2.1	Als een GGSN op een locatie niet beschikbaar is, dan wordt er automatisch een nieuwe sessie opgezet via een andere GGSN, eventueel met verlies van de PDP-context.	Eis	
3.2.2	Het mobiele netwerk dat aangeboden wordt moet de 'streaming class' of gelijkwaardige QoS-parameter aanbieden en ondersteunen.	Eis	

3.2.3	Een PDP-Context(-sessie) waarin geen activiteit plaatsvindt, moet een time-out hebben van minimaal 24 uur. Deze eis heeft als achtergrond dat voor sommige toepassingen het opzetten van een verbinding te veel vertraging veroorzaakt als na een periode van inactiviteit datapakketten verstuurd moeten worden.	Eis	
3.2.4	Voor authenticatie wordt gebruik gemaakt van RADIUS. De RADIUS-communicatie tussen de RADIUS-client in de GGSN- en een RADIUS-server in het Enterprise domein vindt out-of-band (logisch gescheiden) plaats en gescheiden op laag 2 niveau (d.w.z. in een aparte PDP-context).	Eis	
3.2.5	Datacommunicatie tussen mobiele terminals en basisstations (en SGSN's) is versleuteld.	Eis	
3.2.6	De datacommunicatie tussen SGSN en GGSN in het mobiele netwerk van de Opdrachtnemer dient versleuteld te zijn.	Eis	
<b>4</b>	<b>Vast-mobiele koppeling</b>		
<b>4.1</b>	<b>Koppeling bedrijfstelefonie-omgeving met het mobiele netwerk van de Opdrachtnemer</b>		
4.1.1	De Opdrachtnemer moet een directe koppeling kunnen realiseren tussen zijn eigen mobiele netwerk en de bedrijfstelefonie-omgeving van de Deelnemer.	Eis	
4.1.2	Een Vast-Mobiel koppeling dient gerealiseerd te kunnen worden op basis van een SIP verbinding die voldoet aan industriestandaarden zoals de SIP connect Technical Recommendation V1.1 of hoger.	Eis	
4.1.3	Een Vast-Mobiel koppeling dient gerealiseerd te kunnen worden op basis van een ISDN30 verbinding. Het is hierbij ook toegestaan een ander type verbinding met een ISDN30 koppelvlak aan te bieden.	Eis	
<b>4.2</b>	<b>Klant On-net Groep Vast-Mobiel (KOG VM)</b>		
4.2.1	Een Klant on-net Groep (KOG) is een gesloten gebruikersgroep bestaande uit vaste en mobiele aansluitingen. Het dient mogelijk te zijn gesloten gebruikersgroepen (KOG's) te definiëren.	Eis	
4.2.2	Het verkeer tussen KOG-leden wordt afgerekend tegen een nul-tarief.	Eis	
4.2.3	<i>De volgende functionaliteit dient binnen KOG's beschikbaar te zijn:</i>		
4.2.3.1	Een subset van de afgenomen SIM-kaarten dient, tezamen met vaste toestellen (vaste nummers) die horen bij een bedrijfstelefooncentrale, in een KOG opgenomen te kunnen worden.	Eis	
4.2.3.2	Binnen de KOG moet gebruikgemaakt kunnen worden van een intern nummerplan met verkorte nummers tot maximaal zes cijfers.	Eis	
4.2.3.3	Indien het volledige telefoonnummer van een SIM-kaart binnen de KOG wordt gekozen in plaats van het verkorte nummer, dan moet de verbinding on-net gedwongen worden (Forced on-net).	Eis	

4.2.3.4	Indien de KOG door bijvoorbeeld storing of overbelasting buiten gebruik is dan dient de verbinding, mits het volledige telefoonnummer van een SIM-kaart binnen de KOG is gekozen, alsnog buiten de KOG om tot stand te worden gebracht.	Eis	
4.2.3.5	Een call forwarding unconditional moet prevaleren boven een eventueel ingesteld bereikbaarheidsprofiel.	Eis	
4.2.3.6	Het dient mogelijk te zijn om binnen de KOG aansluitingen (SIM-kaarten) te definiëren die alleen geschikt zijn voor spraakverkeer binnen de KOG.	Wens (200 punten)	
<b>5</b>	<b>APN koppeling</b>		
5.1	SIM-kaarten kunnen logisch gekoppeld worden aan en deel uitmaken van het bedrijfsnetwerk van een Deelnemer door het toepassen van APN's, waarbij het mobiele dataverkeer niet over internet wordt getransporteerd. De Opdrachtnemer moet APN's kunnen leveren.	Eis	
5.2	Het moet mogelijk zijn voor mobiele datadiensten (H2M en/of M2M) om via een secure Internet verbinding een koppeling te maken tussen het mobiele netwerk van de Opdrachtnemer en het bedrijfsnetwerk van de Deelnemer. Met secure internet wordt een internet APN bedoeld die door de Deelnemer in samenwerking met de Opdrachtnemer wordt beveiligd door middel van IPsec.	Eis	
5.3	Een Deelnemer moet over de mogelijkheid beschikken om het Network-ID deel van de APN naam zelf vrij te kiezen. De Opdrachtnemer kan er hierbij van uitgaan dat de APN naam voldoet aan algemene eisen die voor dergelijke namen gelden en niet conflicteert met al bestaande APN namen.	Eis	
5.4	De Opdrachtnemer moet aan een organisatie(onderdeel) minimaal 10 APN's kunnen leveren.	Eis	
5.5	Het verkeer binnen verschillende APN's moet logisch gescheiden worden binnen het netwerk van de Opdrachtnemer en logisch gescheiden afgeleverd worden op het bedrijfsnetwerk van de Deelnemer. Logische scheiding kan gerealiseerd worden met tunneling-, VPN- en/of VLAN-technologie.	Eis	
5.6	Een gedefinieerde APN is transparant beschikbaar via alle door de Opdrachtnemer ingezette mobiele datanetwerken.	Eis	
5.7	Opdrachtnemer moet een beheerde netwerkkoppeling (van zowel verbinding als apparatuur) tussen het mobiele netwerk en het bedrijfsnetwerk van de Deelnemer kunnen leveren. Deze verbinding dient niet via internet te lopen, maar moet een dedicated verbinding zijn.	Eis	
5.8	De Opdrachtnemer dient een beheerde netwerkkoppeling te kunnen leveren op iedere locatie van de Deelnemer en op iedere locatie waar een rekencentrum is gesitueerd waar de Deelnemer gebruik van maakt.	Eis	
5.9	De koppeling moet leverbaar zijn met een niet-overboekte doorvoercapaciteit van 2 Mb/s.	Eis	
5.10	De koppeling moet leverbaar zijn met een niet-overboekte doorvoercapaciteit van 10 Mb/s.	Eis	

5.11	De koppeling moet leverbaar zijn met een niet-overboekte doorvoercapaciteit van 100 Mb/s.	Eis	
5.12	De koppeling moet leverbaar zijn met een niet-overboekte doorvoercapaciteit van 1Gb/s.	Eis	
5.13	De koppeling wordt geleverd met een Ethernet koppelvlak.	Eis	
5.14	De beschikbare bandbreedte op de koppeling met het bedrijfsnetwerk, al dan niet redundant, moet op een gelijkmatige manier verdeeld kunnen worden over meerdere APN's. Verkeer van het ene APN mag het verkeer van een ander APN niet wegdrücken.	Eis	
5.15	Binnen een APN is het mogelijk om IP-adressen toe te kennen aan mobiele terminals uit een IP-adrespool van de Deelnemer. Voor het automatisch toekennen van IP-adressen moet de Deelnemer kunnen kiezen uit de volgende methoden: - De Opdrachtnemer deelt de adressen uit, uit een door de Deelnemer beschikbaar gestelde IP-adrespool. - De Deelnemer deelt via RADIUS en/of DHCP IP-adressen uit, uit een afgesproken IP-adrespool.	Eis	
5.16	Een SIM wordt minimaal op basis van MSISDN geauthenticeerd voor toegang tot het mobiele netwerk en APN.	Eis	
5.17	Het MSISDN-nummer dient meegestuurd te worden in RADIUS-attributen ten behoeve van logging en/of authenticatie door de Deelnemer.	Eis	
5.18	Voor authenticatie wordt gebruik gemaakt van RADIUS. De RADIUS-communicatie tussen de RADIUS-client in de GGSN- en een RADIUS-server in het Enterprise domein vindt out-of-band (logisch gescheiden) plaats en gescheiden op laag 2 niveau (d.w.z. in een aparte PDP-context).	Eis	
5.19	In geval van internationaal roaming moet de Deelnemer de mogelijkheid hebben om gebruik te kunnen maken van de voor hem geconfigureerde APN's.	Eis	
5.20	De Opdrachtnemer kan APN's leveren die IPv6 ondersteunen.	Eis	
<b>6</b>	<b>Verhoogde beschikbaarheid koppelingen (Vast-mobiel en APN)</b>		
6.1	De Opdrachtnemer dient een dual routed koppeling te kunnen leveren. Hieronder wordt verstaan dat een locatie van de Deelnemer redundant wordt ontsloten via geografisch gescheiden routes met een minimale afstand van 50 meter tussen de tracés en invoer aan verschillende zijden van het pand.	Eis	
6.2	De Opdrachtnemer dient een dual homed koppeling te kunnen leveren. Hieronder wordt verstaan dat een locatie van de Deelnemer gekoppeld is aan twee POP's van de Opdrachtnemer. De locatie van de Deelnemer is ontsloten via geografisch gescheiden routes met een minimale afstand van 50 meter tussen de tracés en invoer aan verschillende zijden van het pand.	Eis	
<b>7</b>	<b>Overige diensten</b>		
<b>7.1</b>	<b>Preferente netwerktoegang</b>		

7.1.1	Als door netwerkcongestie mobiel spraakverkeer niet mogelijk is dan dient voor bepaalde, daartoe door de Deelnemer aangewezen SIM-kaarten met prioriteit kanalen vrijgemaakt te worden, zodat voor deze SIM-kaarten alsnog mobiel spraakverkeer mogelijk wordt. Een Deelnemer kan maximaal 3% van zijn SIM-kaarten, met een minimum aantal van 25 stuks, geschikt (laten) maken voor preferente netwerktoegang voor spraakverkeer. Voor de aangemelde veiligheidsregio's geldt dat zij minimaal 100 SIM-kaarten geschikt kunnen (laten) maken voor preferente netwerktoegang.	Wens (1500 punten)	
<b>7.2</b>	<b>Mobiele bedrijfstelefoniedienst</b>		
	<i>Met behulp van de mobiele bedrijfstelefoniedienst krijgen Deelnemers extra functionaliteit op de voor deze dienst aangemelde SIM-kaarten.</i>	Info	
7.2.1	Het moet mogelijk zijn om bereikbaarheidsprofielen te definiëren en toe te passen, waarbij een inkomende oproep achtereenvolgens naar diverse bestemmingen kan worden gerouteerd. De volgende varianten van bereikbaarheidsprofielen moeten mogelijk zijn, waarbij één van de bestemmingen tussen haakjes optioneel toegevoegd moeten kunnen worden: - Vast, mobiel, (voicemail mobiel) - Mobiel, vast, (voicemail mobiel)	Eis	
7.2.2	Het dient mogelijk te zijn om huntgroepen te definiëren.	Eis	
7.2.3	Het dient mogelijk te zijn een intern nummerplan met verkorte nummers tot maximaal zes cijfers te definiëren.	Eis	
<b>7.3</b>	<b>Duo-SIM</b>		
7.3.1	Het dient mogelijk te zijn een gebruiker te voorzien van een extra, functioneel gelijkwaardige SIM-kaart.	Eis	
<b>7.4</b>	<b>BlackBerry functionaliteit</b>		
7.4.1	De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat BlackBerry functionaliteit over het netwerk mogelijk is.	Eis	
<b>7.5</b>	<b>Datamodem (dongle)</b>		
7.5.1	De Opdrachtnemer moet een mobiele datamodem met in de markt gangbare interfaces kunnen leveren, waaronder in ieder geval een USB interface.	Eis	
7.5.2	Mobiele datamodems moeten geleverd worden zonder "netwerk lock".	Eis	
7.5.3	Het mobiele datamodem moet geschikt zijn voor de hoogste throughput snelheden die mogelijk zijn op het netwerk van de Opdrachtnemer.	Eis	
<b>7.6</b>	<b>Wifi hotspots</b>		
7.6.1	De Deelnemer kan gebruik maken van bestaande WiFi hotspots van de Opdrachtnemer in binnen- en buitenland.	Eis	
<b>7.7</b>	<b>Implementatie- en Adviesdiensten</b>		
7.7.1	De Opdrachtnemer moet de mogelijkheid bieden tot het verlenen van implementatie- en adviesdiensten inzake de aangeboden dienstverlening. Deze diensten hebben als doel te komen tot een goede implementatie en gebruik van de aangeboden diensten.	Eis	

7.7.2	De diensten dienen op verzoek van de Deelnemer uitgevoerd te worden op locaties zoals aangegeven door de Deelnemer.	Eis	
7.7.3	De Opdrachtnemer dient op verzoek van de Deelnemer op uurbasis de volgende functionarissen te leveren voor de uitvoering van implementatie- en adviesdiensten: - Projectleider/Adviseur Telecommunicatie. - Technicus/Engineer. - Medewerker beheer/migratie. - Migratie coördinator.  De functionarissen worden ingezet tegen het uurtarief dat in de Tarieflijst voor iedere functie is opgenomen. Dit uurtarief is een Tarief inclusief reis- en verblijfskosten.	Eis	

<b>Beheer en Organisatie</b>			
<b>Volgnr</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>Eis/Wens</b>	<b>C/NC</b>
<b>8</b>	<b>Algemeen</b>		
8.1	Alle kosten die de Opdrachtnemer maakt in het kader van Beheer en Organisatie, waaronder alle kosten die gerelateerd zijn aan de eisen in deze Conformiteitlijst, kan de Opdrachtnemer niet in rekening brengen en dienen derhalve inbegrepen te zijn in de Tarieven van de Diensten.	Eis	
8.2	De Opdrachtnemer verklaart dat hij - om de in dit document geëiste resultaten te leveren - de achterliggende (beheer)processen op orde heeft.	Eis	
8.3	De Opdrachtnemer zorgt er voor dat eventuele benodigde software voor het uitvoeren van de dienstverlening altijd up-to-date is. Dit betekent dat software nooit ouder mag zijn dan de één-na-laatste officieel uitgebrachte release, tenzij met een Deelnemer anders is overeengekomen.	Eis	
8.4	Het doorvoeren van software wijzigingen op producten die bij een Deelnemer in gebruik zijn vindt alleen plaats na voorafgaande afstemming met en toestemming van de betreffende Deelnemer.	Eis	
<b>9</b>	<b>Duurzaamheid</b>		
9.1	Alle geleverde producten dienen deugdelijk te zijn verpakt. De Opdrachtnemer garandeert dat de verpakkingsmaterialen van geleverde producten op aangeven van de Deelnemer zullen worden afgevoerd en duurzaam verwerkt.	Eis	
9.2	Als bij producten additionele componenten worden meegeleverd waar de Deelnemer geen behoefte aan heeft, dan dient de Opdrachtnemer deze additionele componenten op verzoek van de Deelnemer af te voeren en te recyclen of duurzaam te verwerken. Dit kan bijvoorbeeld van toepassing zijn bij meegeleverde kabels, CD's/DVD's of documentatie.	Eis	
<b>10</b>	<b>Governance</b>		
<b>10. 1</b>	<b>Algemeen</b>		
	<i>Het contractmanagement van de Raamovereenkomst wordt uitgevoerd door een door de Opdrachtgever aangewezen Contract Beheer Organisatie (CBO). De Nadere Overeenkomsten worden afgesloten door de Deelnemers. Het contractmanagement van deze Nadere Overeenkomsten wordt uitgevoerd door de betreffende Deelnemers.</i>	Info	

10.1.1	Een Deelnemer kan Nadere Overeenkomsten sluiten namens een andere Deelnemer of een groep andere Deelnemers.	Eis	
10.1.2	Een Deelnemer kan besluiten het contractmanagement van een Nadere Overeenkomst namens hem uit te laten voeren door een andere Deelnemer.	Eis	
10.1.3	De Opdrachtnemer verstrekt een kopie van iedere gesloten Nadere Overeenkomst aan de CBO.	Eis	
10.1.4	Een Deelnemer kan besluiten het contractmanagement van een Nadere Overeenkomst over te dragen aan een daartoe aangewezen private of publieke partij (ook niet-Deelnemers). De Opdrachtnemer beschouwt deze private of publieke partij als handelend namens de Deelnemer.	Eis	
10.1.5	De Opdrachtnemer dient een accountteam toe te wijzen aan de Deelnemers. Dit team bestaat minimaal uit een accountmanager, een service accountmanager, een billing specialist en een technisch specialist.	Eis	
10.1.6	De in de vorige eis genoemde functionarissen of vervangers zijn telefonisch bereikbaar op Werkdagen van 09:00 uur tot en met 17:00 uur.	Eis	
<b>10.2</b>	<b>Overleg</b>		
10.2.1	Tussen de Contract Beheer Organisatie (CBO) en de Opdrachtnemer vindt één keer per kwartaal overleg plaats. Dit overleg spitst zich toe op de Raamovereenkomst, waarbij onder meer gesproken kan worden over: <ul style="list-style-type: none"> <li>- aanpassingen en/of wijzigingen van de Raamovereenkomst;</li> <li>- dienstverleningsverbetering (DVV);</li> <li>- marktconformiteit;</li> <li>- uitgevoerde en uit te voeren audits;</li> <li>- escalaties;</li> <li>- performance van de dienstverlening in het algemeen;</li> <li>- financiën;</li> <li>- rapportages;</li> <li>- service levels.</li> </ul> Als daar aanleiding toe is kan op verzoek van de CBO of de Opdrachtnemer de frequentie van dit overleg tijdelijk worden verhoogd.	Eis	
10.2.2	Op verzoek van de Deelnemer vindt er tussen de Deelnemer en de Opdrachtnemer één keer per kwartaal overleg plaats. Dit overleg spitst zich toe op de Nadere Overeenkomst(en), waarbij onder meer gesproken kan worden over: <ul style="list-style-type: none"> <li>- aanpassingen of wijzigingen aan het Dossier Afspraken en Procedures (DAP);</li> <li>- maandrapportages;</li> <li>- Beschikbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening;</li> <li>- optimalisatie van de dienstverlening;</li> <li>- service levels.</li> </ul> Als daar aanleiding toe is kan op verzoek van de Deelnemer of de Opdrachtnemer de frequentie van dit overleg tijdelijk worden verhoogd.	Eis	
10.2.3	Indien er behoefte is bij de Deelnemer en/of de Opdrachtnemer vindt er maandelijks een probleemoverleg en wijzigingsoverleg plaats. Hierin komen de door de Deelnemer en/of de Opdrachtnemer gesignaleerde problemen en wijzigingen aan de orde, evenals de planning voor oplossing en implementatie.	Eis	
<b>11</b>	<b>Serviceherstelmaatregelen</b>		



11.1	Escalatie		
11.1.1	Indien sprake is van een tekortschietende dienstverlening treden Partijen met elkaar in overleg om nakoming van de Overeenkomst zeker te stellen, waarbij in totaal 3 escalatieniveaus zijn te doorlopen. De Deelnemer jegens wie de dienstverlening tekortschiet (of de CBO) zal voorafgaand aan dat overleg schriftelijk of via email aan de Opdrachtnemer aangeven op welke punten de Opdrachtnemer is tekortgeschoten.	Eis	
11.1.2	Het eerste escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is het toegewezen accountteam (zie eis 10.1.5). De Deelnemer handelt zelf escalaties op het eerste niveau af.	Eis	
11.1.3	Het tweede escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is de functionaris die bevoegd is om extra medewerkers en middelen toe te wijzen. De Deelnemer cq de Opdrachtgever wordt bij een escalatie op het tweede niveau vertegenwoordigd door de CBO.	Eis	
11.1.4	Het derde escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is de functionaris die eindverantwoordelijk is voor de totale dienstverlening in Nederland. De Deelnemer cq de Opdrachtgever wordt bij een escalatie op het derde niveau vertegenwoordigd door de ondertekenaar van de Raamovereenkomst of door de Opdrachtgever van het CBO.	Eis	
11.2	Servicelevels en boetes		
11.2.1	Als de dienstverlening tekortschiet kan de Opdrachtgever of de Deelnemer een boete opleggen. In Bijlage 06 Servicelevels (zie ook paragraaf 2.6 in dit AFB) staat aangegeven in welke gevallen een boete kan worden opgelegd en wat de hoogte van de boete is. Een boete wordt alleen opgelegd als de Opdrachtnemer tekortschiet. In geval van overmacht wordt er geen boete opgelegd.	Eis	
11.2.2	Een Deelnemer kan de mogelijkheid om een boete op te leggen of te innen tijdelijk of permanent overdragen aan de CBO.	Eis	
11.2.3	Indien een SLA parameter is overschreden en daardoor een boete kan worden opgelegd, dan deelt de Deelnemer of de CBO binnen 20 Werkdagen na ontvangst van de rapportage waaruit de overschrijding blijkt, schriftelijk aan de Opdrachtnemer mee of de boete wordt opgelegd.	Eis	
11.2.4	De Deelnemer c.q. de CBO kan de oplegging van een boete één maand opschorten. De termijn van het opschorten kan meerdere malen met één maand verlengd worden. De Deelnemer c.q. de CBO behoudt dan het recht de opgeschorte boete alsnog op te leggen, tot het moment dat de Deelnemer c.q. de CBO schriftelijk te kennen geeft dat deze definitief vervalt.	Eis	
11.2.5	Indien een boete wordt opgelegd, zal de Deelnemer c.q. de CBO dit schriftelijk of via e-mail melden aan de Opdrachtnemer. Een boete is vervolgens betaalbaar door verrekening met een eerstvolgende factuur of facturen nadat de boete opeisbaar is geworden.	Eis	
11.2.6	Bij Speciale Diensten zijn de in Bijlage 06 Servicelevels opgenomen servicelevels, voor zover toepasselijk, van kracht, tenzij de Deelnemer en Opdrachtnemer in de betreffende Nadere Overeenkomst anders zijn overeengekomen.	Eis	

<b>11.3</b>	<b>Evaluatie en verbeterplan</b>		
11.3.1	Bij een tekortschietende dienstverlening is het zo snel mogelijk herstellen van de dienstverlening de eerste prioriteit. De Deelnemer en de CBO kunnen de Opdrachtnemer opdragen om - parallel aan het herstellen van de dienstverlening - direct te starten met het uitvoeren van een evaluatie van de oorzaak van het tekortschieten en het opstellen van een verbeterplan.	Eis	
11.3.2	De Opdrachtnemer heeft 5 Werkdagen de tijd om de evaluatie af te ronden en hierover te rapporteren aan de Deelnemer en de CBO. Uit de evaluatie dient duidelijk naar voren te komen waardoor het tekortschieten van de dienstverlening is veroorzaakt.	Eis	
11.3.3	Na het afronden van de evaluatie heeft de Opdrachtnemer 3 werkdagen de tijd om een adequaat verbeterplan op te stellen. Het verbeterplan bevat een overzicht van de stappen die genomen gaan worden om herhaling van het tekortschieten in de toekomst te voorkomen.	Eis	
11.3.4	Het verbeterplan dient voorzien te zijn van een planning waarin de verbeteringen worden doorgevoerd en dient ter acceptatie te worden voorgelegd aan de Deelnemer en indien van toepassing aan de CBO. De Opdrachtnemer rapporteert periodiek (frequentie wordt door de Deelnemer c.q. de CBO vastgesteld) over de voortgang van de realisatie van het verbeterplan.	Eis	
<b>11.4</b>	<b>Step-in rights</b>		
	<i>Onder step-in rights wordt verstaan dat de Opdrachtnemer een overleg organiseert van het managementteam op het van toepassing zijnde escalatieniveau. In dit overleg worden structurele problemen en maatregelen besproken die in verband staan met het herstellen van de kwaliteit van de dienstverlening. De CBO c.q. de Opdrachtgever is hierbij aanwezig.</i>	Info	
11.4.1	Als tekortschietende dienstverlening niet binnen 4 weken na tekortschieten in voldoende mate is hersteld, dan kan de CBO gebruik maken van step-in rights. De Opdrachtnemer belegt een overleg waarin in ieder geval de functionarissen plaatsnemen die namens de Opdrachtnemer verantwoordelijk zijn voor de dienstverlening (service manager) en het accountmanagement. De CBO wordt in dit overleg geïnformeerd over de wijze waarop de tekortkoming wordt opgelost en is tevens gerechtigd te adviseren over de wijze waarop de tekortkoming dient te worden opgelost.	Eis	
11.4.2	Als tekortschietende dienstverlening niet binnen 4 weken na het eerst gehouden step-in overleg is hersteld, dan kan de Opdrachtgever gebruik maken van step-in rights. De Opdrachtnemer belegt een overleg waaraan in ieder geval de Opdrachtgever en de directeur van de opdrachtnemende organisatie deelnemen. De Opdrachtgever wordt in dit overleg geïnformeerd over de wijze waarop de tekortkoming wordt opgelost en is tevens gerechtigd te adviseren over de wijze waarop de tekortkoming dient te worden opgelost.	Eis	
11.4.3	Een step-in overleg dient plaats te vinden binnen 10 werkdagen nadat de CBO c.q. de Opdrachtgever daar om heeft verzocht.	Eis	
<b>11.5</b>	<b>Audit</b>		

11.5.1	De Opdrachtgever heeft het recht om door een derde partij een audit te laten uitvoeren bij de Opdrachtnemer. In de Bijlage 04 Kwaliteitsborging en Auditing staat beschreven onder welke condities een audit plaats vindt.	Eis	
<b>12</b>	<b>Webbased portaal</b>		
12.1.1	De Opdrachtnemer dient een webbased portaal in te richten en te beheren waar alle Deelnemers en de CBO toegang toe krijgen.	Eis	
12.1.2	Via het webbased portaal wordt online toegang verkregen tot alle functionaliteit en informatie die volgens dit beschrijvend document online beschikbaar dient te zijn. Hieronder wordt in ieder geval online toegang verstaan tot: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Algemene informatie, waaronder informatie over gepland onderhoud en tijdelijk verminderde beschikbaarheid.</li> <li>- Bestelinformatie (plaatsen en volgen van bestellingen).</li> <li>- CMDB en opleverdocumentatie.</li> <li>- Beheeropties van SIM-kaarten.</li> <li>- Incidentinformatie van de incidentdesk.</li> <li>- Facturen.</li> <li>- Rapportages.</li> </ul> Deze onderdelen worden verder aangeduid onder de naam <del>Portalfunctionaliteiten</del>	Eis	
12.1.3	De Portalfunctionaliteiten dienen beschikbaar te zijn op de volgende aggregatieniveaus: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raamovereenkomst</li> <li>- Nadere Overeenkomst</li> <li>- Deelnemer</li> <li>- Concern</li> <li>- Cluster</li> <li>- Afdeling</li> <li>- Team</li> <li>- Eindgebruiker (kan meerdere SIMS hebben)</li> <li>- SIM-kaart</li> </ul>	Eis	
12.1.4	Personen dienen geautoriseerd te kunnen worden voor toegang tot de Portalfunctionaliteiten op de aan hen toegewezen aggregatieniveaus.	Eis	
12.1.5	Bij het toekennen van autorisaties aan personen dient onderscheid te kunnen worden gemaakt tussen leesrechten en schrijfrechten.	Eis	
12.1.6	Het webbased portal beschikt over een beheeromgeving waarin daartoe aangewezen medewerkers binnen een aggregatieniveau zelf autorisaties aan personen kunnen toewijzen.	Eis	
12.1.7	De informatie op het webbased portaal wordt door de Opdrachtnemer beheerd.	Eis	
12.1.8	De toegang tot het web-based beheerplatform dient geautoriseerd te worden met een gebruikersnaam en wachtwoord.	Eis	
12.1.9	Gebruikers moeten gedwongen worden bij eerste aanmelding zelf hun wachtwoord te veranderen en wel zodanig, dat het gebruik van triviale wachtwoorden wordt vermeden.	Eis	

12.1.10	Het CBO dient toegang te hebben tot alle informatie die via het webbased portaal beschikbaar is, met uitzondering van informatie die rechtstreeks betrekking heeft op eindgebruikers.	Eis	
12.1.11	Deelnemers dienen uitsluitend toegang te krijgen tot de informatie die betrekking heeft op de eigen organisatie.	Eis	
12.1.12	Een gebruiker hoeft slechts eenmaal op het webbased portaal in te loggen. Alle voor hem toegankelijke informatie of functionaliteit is daarna zonder het opnieuw invoeren van een gebruikersnaam en wachtwoord beschikbaar (single sign-on).	Eis	
12.1.13	De performance van het web-based beheertool moet zodanig zijn dat responstijden kleiner dan 1 seconde zijn (exclusief verwerkingstijden van SQL-opdrachten, e.d.).	Eis	
12.1.14	De communicatie met het web-based beheerplatform dient te geschieden middels HTTPS(HyperText Transfer Protocol Secure).	Eis	
<b>13</b>	<b>Incidenten en service</b>		
<b>13.1</b>	<b>Incidentdesk</b>		
13.1.1	De Opdrachtnemer dient een incidentdesk te hebben. De incidentdesk is een centraal punt bij de Opdrachtnemer voor het aanmelden en afmelden van alle incidenten betreffende alle producten en diensten die de Opdrachtnemer levert. De incidentdesk verschaft tevens statusinformatie over de aangemelde incidenten. De incidentdesk dient via verschillende communicatiemiddelen (minimaal: telefoon, e-mail en online) bereikbaar te zijn.	Eis	
13.1.2	In het DAP vastgelegde geautoriseerde contactpersonen (dit zijn niet alle individuele gebruikers) dienen 7 dagen per week, 24 uur per dag in contact te kunnen treden met de incidentdesk.	Eis	
13.1.3	De medewerkers van de Incidentdesk staan de geautoriseerde contactpersonen in de Nederlandse taal te woord.	Eis	
13.1.4	Elk contact met de incidentdesk wordt door de Opdrachtnemer geregistreerd en voorzien van een uniek referentienummer. Dit referentienummer wordt aan het eind van het contact gemeld aan de betreffende contactpersoon van de Deelnemer. Indien het contact via e-mail verloopt zendt de Opdrachtnemer een e-mail met referentienummer aan de afzender.	Eis	

13.1.5	<p>Alle gemelde incidenten en alle relevante activiteiten, gebeurtenissen en contactmomenten, die tijdens het afhandelen van incidenten plaatsvinden, worden door de Opdrachtnemer geregistreerd in een incidentregistratiesysteem. De Deelnemer kan online de informatie in het incidentregistratiesysteem inzien. Deze informatie betreft onder andere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het referentienummer van de Opdrachtnemer.</li> <li>- Het referentienummer van de Deelnemer (indien opgegeven).</li> <li>- Het product of de dienst waarop het incident betrekking heeft.</li> <li>- De prioriteit (hoog, midden of laag).</li> <li>- Een omschrijving van het incident.</li> <li>- De status van het incident.</li> <li>- De oplossing van het incident (indien afgesloten).</li> <li>- De contacttijden: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Datum/tijdstip aanmelding (door Deelnemer) en acceptatie (door Opdrachtnemer).</li> <li>o Datum/tijdstip oplossing (door Opdrachtnemer) en acceptatie (door Deelnemer).</li> </ul> </li> </ul>	Eis	
13.1.6	Bij telefonisch contact dient de incidentdesk binnen Nederland gratis of tegen het reguliere tarief voor bellen binnen Nederland bereikbaar te zijn (geen internationale nummers, geen betaalde servicenummers).	Eis	
13.1.7	Bij telefonisch contact dient de incidentdesk vanuit het buitenland gratis of tegen het reguliere tarief voor bellen vanuit het buitenland bereikbaar te zijn.	Eis	
13.1.8	E-mails dienen 7 * 24 uur gezonden te kunnen worden aan de incidentdesk van Opdrachtnemer m.b.v. het door de Opdrachtnemer te bepalen e-mailadres. De verstuurde e-mails dienen van 8:00 uur tot 18:00 uur binnen 30 minuten in behandeling te worden genomen door o.a. een ontvangstbevestiging te zenden aan de indiener. Aan de layout van meldingen via e-mail kan de Opdrachtnemer eisen en voorwaarden stellen.	Eis	
<b>13.2</b>	<b>Incidentafhandeling</b>		
13.2.1	<p>Alle incidenten worden ingedeeld in één van de categorieën hoog, midden of laag. Deze indeling geschiedt op basis van de volgende criteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Prioriteit hoog:</b> Meer dan 50% van de SIM-kaarten werkt niet volgens de specificaties, of de werking van het primaire proces van de Deelnemer wordt ernstig verstoord of dreigt te worden verstoord.</li> <li>● <b>Prioriteit midden:</b> Meer dan 25% van de SIM-kaarten werkt niet volgens de specificaties.</li> <li>● <b>Prioriteit laag:</b> Diensten zijn wel beschikbaar maar werken niet volgens specificatie of slechts een beperkt aantal individuen is getroffen.</li> </ul>	Eis	
13.2.2	De Incidentoplostijd gaat in op het moment dat het incident is aangemeld of op het moment dat een systeem een automatische incidentmelding maakt.	Eis	

13.2.3	De Deelnemer of de daartoe aangewezen derde partij heeft een vetorecht betreffende het vaststellen van de categorie van een incident. Het uitoefenen van dit vetorecht door de Deelnemer of de daartoe aangewezen derde partij is beperkt tot een maximum van 12 maal per jaar.	Eis	
13.2.4	Een incident wordt pas afgesloten als de oplossing aan de Deelnemer is gemeld en door de Deelnemer is geaccepteerd. De Deelnemer moet binnen 30 minuten na afmelding door de Opdrachtnemer aangeven of hij de afmelding accepteert. Indien de Deelnemer niet reageert binnen deze termijn, wordt het incident als afgesloten beschouwd. Nadat het incident is afgesloten verstuurt de Opdrachtnemer hiervan per e-mail een bevestiging aan de Deelnemer.	Eis	
<b>13.3</b>	<b>Service desk</b>		
13.3.1	De Opdrachtnemer dient een servicedesk te hebben.	Eis	
13.3.2	De servicedesk dient alle (informatie)verzoeken die betrekking hebben op bestellingen, leveringen, facturen, opheffingen, wijzigingen, en offertes af te handelen. Tevens vinden hier escalaties bij bestellingen en leveringen plaats. Al het contact verloopt via één loket (interface), waarbij meerdere communicatievormen (minimaal: telefoon, e-mail en online) mogelijk zijn.	Eis	
13.3.3	In het DAP vastgelegde geautoriseerde contactpersonen (dit zijn niet alle individuele gebruikers) dienen tussen 9:00 uur en 17:00 uur op werkdagen in contact te kunnen treden met de servicedesk.	Eis	
13.3.4	Verzoeken van niet-geautoriseerde personen mogen niet door de Opdrachtnemer worden geaccepteerd.	Eis	
13.3.5	Bij telefonisch contact dient de servicedesk binnen Nederland gratis of tegen het reguliere tarief voor bellen binnen Nederland bereikbaar te zijn (geen internationale nummers, geen betaalde servicenummers).	Eis	
13.3.6	Bij telefonisch contact dient de servicedesk vanuit het buitenland gratis of tegen het reguliere tarief voor bellen vanuit het buitenland bereikbaar te zijn.	Eis	
13.3.7	Alle gestelde vragen dienen binnen 4 werkuren beantwoord te worden of de Opdrachtnemer dient binnen 4 werkuren aan te geven wanneer de vraag beantwoord kan worden.	Eis	
13.3.8	E-mails met daarin (informatie)verzoeken dienen 7 * 24 uur gezonden te kunnen worden aan de Opdrachtnemer aan het door de Opdrachtnemer te bepalen e-mail adres. De verstuurde e-mails dienen op Werkdagen tussen 09:00 – 17:00 uur binnen 4 uur in behandeling te worden genomen, of er dient een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht. Aan de lay-out van verzoeken via e-mail kan de Opdrachtnemer eisen en voorwaarden stellen.	Eis	
<b>14</b>	<b>Problemen</b>		
14.1	Als hetzelfde incident zich meer dan één keer voordoet binnen een maand of als voor een aangemeld incident geen zicht is op een oplossing binnen 48 uur, dan wordt het incident gekwalificeerd als een probleem.	Eis	

14.2	Als sprake is van een probleem op een locatie waar de Opdrachtnemer op basis van de aangeleverde dekkingskaarten beschikbaarheid heeft gegarandeerd dan dient hij zonder kosten voor de Deelnemer binnen 2 weken maatregelen te treffen zodat aan de gegarandeerde beschikbaarheid wordt voldaan. Als voor het herstel van de beschikbaarheid één of meer vergunningen dienen te worden verkregen dan telt de periode van vergunningverlening niet mee in de genoemde herstelperiode van 2 weken, mits de Opdrachtnemer onverwijld de benodigde vergunningen heeft aangevraagd.	Eis	
<b>15</b>	<b>Processen Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren</b>		
<b>15.1</b>	<b>Bestellen</b>		
15.1.1	De Opdrachtnemer dient een bestelproces in te richten dat tijdige levering van diensten en producten zoals vermeld in de Producten en Diensten Catalogus (PDC) garandeert.	Eis	
15.1.2	De Opdrachtnemer ontwikkelt na de gunning, in overleg met de CBO, elektronische formulieren en templates die gebruikt zullen worden door de Deelnemers bij offerteaanvragen, bestellingen, bestellingsbevestigingen, wijzigingen en beëindigingen. De CBO heeft bij dit proces een coördinerende en beslissende rol.	Eis	
15.1.3.	Het dient mogelijk te zijn om Deelnemer specifieke configuraties aan te maken, op te slaan en te bestellen. In deze configuraties zijn de kenmerken van de gewenste aansluitingen (SIM-kaarten) opgenomen.	Eis	
15.1.4	Een Deelnemer kan aan iedere bestelde SIM-kaart een eigen omschrijving meegeven. Deze omschrijving blijft ook na ingebruikname van de SIM-kaart zichtbaar in het beheersysteem (webbased portal).	Eis	
15.1.5	Binnen één werkdag dient een bestelling door de Opdrachtnemer te worden bevestigd. Indien de aanvraag niet correct of onduidelijk is, dient dit binnen één werkdag teruggemeld te worden.	Eis	
15.1.6	Als de levering van het product of de dienst ingepland dient te worden, dan wordt uiterlijk binnen tien werkdagen na de bevestiging van de bestelling de definitieve plandatum aan de Deelnemer doorgegeven.	Eis	
15.1.7	De Opdrachtnemer informeert de Deelnemer direct op het moment dat duidelijk is geworden dat de overeengekomen levertermijn niet haalbaar is. De Opdrachtnemer stelt een nieuwe levertermijn voor ter acceptatie door de Deelnemer. Een en ander vrijwaart de Opdrachtnemer niet van eventuele sancties die zijn overeengekomen in de Bijlage 06 Servicelevels.	Eis	
<b>15.2</b>	<b>Speciale Diensten</b>		
15.2.1	Indien een bestelling van een Deelnemer maatwerk (Speciale Diensten) noodzakelijk maakt, dient de Opdrachtnemer hiervoor per aanvraag een offerte met een plan van aanpak uit te brengen, waarin zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van producten en diensten die in de PDC overeengekomen zijn, aangevuld met werkzaamheden of producten die niet in de PDC overeengekomen zijn.	Eis	

15.2.2	<p>Dienstverlening die niet onder standaard Diensten valt kan als Speciale Dienst worden uitgevraagd. De volgende diensten worden in ieder geval gezien als Speciale Diensten en de Opdrachtnemer is verplicht voor deze diensten op verzoek van een Deelnemer offerte uit te brengen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leveren, installeren en beheren van indoor dekkingsinstallaties.</li> <li>- Het leveren, installeren en beheren van oplossingen die leiden tot een verhoogde beschikbaarheid van Vast-mobiel koppelingen en APN koppelingen.</li> <li>- Het koppelen op een door een andere Opdrachtnemer beheerde indoor dekkingsinstallatie met als doel het realiseren van multi-provider indoor dekking.</li> <li>- Het leveren van specifieke maatwerkrapportage.</li> <li>- Het leveren van een koppeling op een systeem voor elektronisch bestellen en facturen voor zover dit systeem niet voldoet aan de specificaties die zijn opgenomen in paragraaf 15.3.</li> <li>- Het activeren, configureren en/of omwisselen van SIM-kaarten, indien gewenst op door de Deelnemer aan te wijzen locaties.</li> </ul> <p>Als de Inschrijver/Opdrachtnemer zich heeft geconformeerd aan wens 2.4.9 dan dient hij op verzoek ook een offerte uit te brengen voor de Speciale Dienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inspreken welkomstboodschappen.</li> </ul>	Eis	
15.2.3	Offertes voor Speciale Diensten dienen ter goedkeuring te worden voorgelegd aan de CBO, tenzij het CBO schriftelijk heeft aangegeven dit niet noodzakelijk te achten.	Eis	
15.2.4	Het staat de Deelnemer die een offerte voor een Speciale Dienst heeft aangevraagd vrij de offerte te accepteren dan wel af te wijzen.	Eis	
15.2.5	De Deelnemer is gerechtigd Speciale Diensten exclusief uit te vragen bij de Opdrachtnemer waarmee een Nadere Overeenkomst is gesloten.	Eis	
15.2.6	De Opdrachtnemer dient binnen 10 werkdagen na ontvangst van een offerteaanvraag een offerte uit te brengen, tenzij voorafgaand aan het uitbrengen van een offerte een site-survey dient te worden uitgevoerd.	Eis	
15.2.7	Als voorafgaand aan het uitbrengen van een offerte een site-survey dient te worden uitgevoerd, dan dient de site-survey binnen 10 werkdagen na de offerteaanvraag voor de Speciale Dienst te zijn afgerond. De offerte dient binnen 10 werkdagen na afronding van de site-survey te worden uitgebracht.	Eis	
15.2.8	Elke offerte dient te worden uitgebracht op basis van een open calculatie, en bevat minimaal: <ul style="list-style-type: none"> <li>- tot op product- en dienstniveau gespecificeerde beschrijving van de Speciale Dienst.</li> <li>- geldigheidsduur van de offerte;</li> <li>- levertermijn;</li> <li>- alle gehanteerde tarieven;</li> <li>- opleverdatum;</li> <li>- afbakening en beschrijving van de levering/dienst.</li> </ul>	Eis	
15.2.9	De gehanteerde prijzen en tarieven in offertes voor Speciale Diensten dienen te zijn gemaximaliseerd tot de kostprijzen van de te leveren producten of diensten, vermeerderd met het in de Tarieflijst opgenomen 'toeslagpercentage op de kostprijs bij Speciale Diensten'.	Eis	



15.2.10	Offertes dienen een geldigheidsduur te hebben van minimaal 60 dagen en worden uitgebracht onder de voorwaarden van de Raamovereenkomst die op basis van deze aanbesteding wordt aangegaan.	Eis	
<b>15.3</b>	<b>Elektronisch bestellen en factureren</b>		
15.3.1	De Opdrachtnemer dient op verzoek van een Deelnemer aan te sluiten op een systeem dat elektronisch bestellen en factureren mogelijk maakt.	Eis	
15.3.2	De Opdrachtnemer dient op verzoek van een Deelnemer een elektronische productencatalogus beschikbaar te hebben voor aansluiting op het in gebruik zijnde systeem voor elektronisch bestellen en factureren.	Eis	
15.3.3	Als de Deelnemer een systeem hanteert dat gebruikt maakt van standaard formaten voor elektronisch bestellen en factureren (bijvoorbeeld Universal Business Language - UBL) dan zijn de kosten die de Deelnemers en de Opdrachtnemer maken voor het aansluiten op en gebruikmaken van een dergelijk systeem ieder voor eigen rekening. De Deelnemers berekenen geen kosten aan de Opdrachtnemer voor het aansluiten op en het gebruik maken van systemen voor elektronisch bestellen en factureren.	Eis	
15.3.4	Op verzoek van een Deelnemer dient de Opdrachtnemer aan te sluiten op een Deelnemer specifiek systeem (niet op basis van standaard formaten) voor elektronisch bestellen en factureren. De realisatie van een dergelijke aansluiting wordt door de Opdrachtnemer geoffreerd als Speciale Dienst.	Eis	
<b>15.4</b>	<b>Leveren</b>		
15.4.1	De levertijd vangt aan direct na de bevestiging van de bestelling. De Opdrachtnemer dient de bestelling binnen 24 uur te bevestigen.	Eis	
15.4.2	De producten en diensten dienen geleverd te worden conform de levertijden die vastgelegd zijn in de bijlage SLA parameters.	Eis	
15.4.3	Voorafgaand aan de levering van een indoor dekkingvoorziening dient de Opdrachtnemer een site-survey uit te voeren. Het site-survey-rapport wordt bij de uitgebrachte offerte ter goedkeuring aan de Deelnemer voorgelegd. Het site-survey-rapport bevat een rapport met meetresultaten en een beschrijving van alle relevante werkzaamheden die op locatie van de Deelnemer in het kader van de levering worden uitgevoerd.	Eis	
15.4.4	Als voor de levering van een dienst (bijvoorbeeld het realiseren van een APN koppeling of een vast-mobiel koppeling) aanpassingen moeten plaatsvinden aan de locatie van de Deelnemer dan dient de Opdrachtnemer een site-survey uit te voeren. Het site-survey-rapport wordt uiterlijk vijf dagen voor de levering ter goedkeuring aan de Deelnemer voorgelegd. Het site-survey-rapport bevat een beschrijving van alle relevante werkzaamheden die op locatie van de Deelnemer in het kader van de levering worden uitgevoerd.	Eis	
15.4.5	Als met de Deelnemer een datum en tijdstip wordt afgesproken voor de start van een installatie, afmontage of oplevering, en twee uur na het afgesproken tijdstip nog niet begonnen is met werkzaamheden, dan schiet de Opdrachtnemer direct tekort ten aanzien van de levering.	Eis	
<b>15.5</b>	<b>Accepteren</b>		

15.5.1	Voorafgaand aan de levering van een indoor dekkingvoorziening, een APN koppeling of een vast-mobiel koppeling dient de Opdrachtnemer door middel van een acceptatietest aan te tonen dat geleverde producten en diensten voldoen aan de gestelde specificaties en eisen.	Eis	
15.5.2	Acceptatietesten vinden plaats op locatie van de Deelnemer en in aanwezigheid van een vertegenwoordiger van de Deelnemer.	Eis	
15.5.3	De Opdrachtnemer dient uiterlijk 5 werkdagen voorafgaand aan de acceptatie de opleverdocumentatie aan te leveren ter goedkeuring door de Deelnemer.	Eis	
15.5.4	De opleverdocumentatie naar aanleiding van een aanvraag, mutatie of opzegging dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: - naam en omschrijving van dienst; - NAW-gegevens van de aansluitpunten; - ingangsdatum (of einddatum bij opzegging); - contractduur; - kosten van de dienst; - omschrijving koppelvlakken; - ontwerptekeningen (indien van toepassing); - resultaten acceptatietesten (indien van toepassing).	Eis	
15.5.5	Acceptatie van producten of diensten is van kracht na ondertekening voor akkoord van de opleverdocumentatie door de Deelnemer. Pas na acceptatie van producten of diensten door de Deelnemer, wordt de dienst of het product als opgeleverd beschouwd.	Eis	
15.5.6	Bij de oplevering dient de Opdrachtnemer een nazorgperiode toe te passen van 5 werkdagen. Naast de standaardserviceorganisatie zijn gedurende deze periode ook de betrokkenen bij de installatie beschikbaar om incidenten op te lossen.	Eis	
<b>15.6</b>	<b>Facturatie</b>		
15.6.1	Op verzoek van de Deelnemer dient de Opdrachtnemer de factuurafhandeling deels of volledig via een door de Deelnemer aangewezen derde partij(en) te laten verlopen.	Eis	
15.6.2	Als meerdere Deelnemers afnemen onder dezelfde Nadere Overeenkomst dan dient de Opdrachtnemer, indien de Deelnemer dat wenst, per Deelnemer een aparte factuur op te maken.	Eis	
15.6.3	Op verzoek en aangeven van een Deelnemer dient de Opdrachtnemer de geleverde diensten te verdelen over verschillende facturen.	Eis	
15.6.4	Het dient mogelijk te zijn geleverde diensten op een factuur onder te verdelen over verschillende, door de Deelnemer opgegeven kostenplaatsen.	Eis	
15.6.5	De Opdrachtnemer dient op verzoek, naast elektronische facturen, ook facturen op papier aan te leveren.	Eis	
15.6.6	Aan de factuur dient een referentie van de Deelnemer toegevoegd te kunnen worden.	Eis	
15.6.7	De Deelnemer is vrij in de keuze van het (de) postadres(sen) waar de factuur naar toe gezonden moet worden. Dit adres kan verschillen van het (de) leveringsadressen. Alle factuuradressen zijn gevestigd in Nederland.	Eis	

15.6.8	De facturen moeten, indien van toepassing, minimaal de volgende gegevens bevatten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- contractnummer;</li> <li>- factuurnummer (Opdrachtnemer);</li> <li>- ordernummer(s) (Opdrachtnemer);</li> <li>- ordernummer(s) (Deelnemer);</li> <li>- identificatie van het product/de dienst conform de naamgeving zoals die in de Raamovereenkomst wordt gehanteerd;</li> <li>- korte omschrijving van het product/de dienst;</li> <li>- geleverde aantallen;</li> <li>- eenmalige kosten (indien van toepassing) per product/dienst;</li> <li>- periodieke kosten (indien van toepassing) per product/dienst;</li> <li>- factuurperiode;</li> <li>- totale kosten exclusief BTW;</li> <li>- totale kosten inclusief BTW;</li> <li>- BTW-tarief;</li> <li>- subtotalen per afdeling, kostenplaats en dergelijke (indien gewenst en van toepassing);</li> <li>- acceptatiedocumenten (indien van toepassing);</li> <li>- overige wettelijke bepalingen die gelden voor een factuur.</li> </ul>	Eis	
15.6.9	De Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de eerste factuur eenmalig een pro forma factuur op te stellen, waarin alle geëiste factuurgegevens, en alle factureerbare PDC items met bijbehorende in de PDC gebruikte beschrijving, inclusief de bijbehorende prijzen, staan vermeld. Deze pro forma factuur dient ter goedkeuring te worden aangeboden aan de CBO. Pas na goedkeuring van de pro forma factuur kan de daadwerkelijke facturering van geleverde producten en diensten van start gaan.	Eis	
15.6.10	Wijziging van de factuurindeling, d.w.z. toevoeging of weglating van gegevens is slechts toegestaan met toestemming van de CBO.	Eis	
<b>16</b>	<b>Rapportages</b>		
16.1	De Opdrachtnemer dient te rapporteren conform Bijlage 05 Rapportages.	Eis	
16.2	De rapportage wordt alleen beschikbaar gesteld aan de daartoe geautoriseerde personen.	Eis	
16.3	De rapportage is met behulp van een webbased rapportagetool on-line op te vragen.	Eis	
16.4	De Opdrachtnemer dient minimaal te kunnen rapporteren over de in de Bijlage 05 Rapportages genoemde items.	Eis	
16.5	De Opdrachtnemer dient te rapporteren in de frequentie zoals gesteld in de Bijlage 05 Rapportages.	Eis	
16.6	Afwijkende rapportages, rapportagefrequenties, of aanvullende rapportage-items kunnen afzonderlijk (tegen nader te bepalen meerprijs) overeengekomen worden (Speciale Dienst).	Eis	
16.7	De Opdrachtnemer dient de rapportages beschikbaar te stellen binnen 10 Werkdagen na afloop van de rapportageperiode.	Eis	
16.8	Naast de on-line beschikbaarheid worden rapportages op verzoek ook ten minste aangeleverd in Excel-formaat.	Eis	

16.9	De Opdrachtnemer dient de rapportages en brongegevens gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst te bewaren. Gedurende deze periode dienen de gegevens opvraagbaar te zijn. Uitzondering hierop betreft de Call Detail Records (CDR's). De bewaartermijn van de CDR's is beperkt tot de bewaartermijn die is vastgesteld in Europese regelgeving.	Eis	
16.10	Call Detail Records (CDR's) dienen aangeleverd te worden in XML of UBL formaat. Deze aanlevering geschiedt naar keuze van de Deelnemer met behulp van webservices (HTTPS/SOAP) of file transfer (SFTP) als transportprotocol.	Eis	
16.11	Call Detail Records (CDR's) dienen aangeleverd te worden in CSV formaat. Deze aanlevering geschiedt met behulp van file transfer (SFTP) als transportprotocol.	Eis	
16.12	CMDB gegevens, waaronder in ieder geval telefoonnummers en de bijbehorende namen van eindgebruikers, dienen aangeleverd te worden in XML of UBL formaat. Deze aanlevering geschiedt naar keuze van de Deelnemer met behulp van webservices (HTTPS/SOAP) of file transfer (SFTP) als transportprotocol.	Eis	
16.13	CMDB gegevens, waaronder in ieder geval telefoonnummers en de bijbehorende namen van eindgebruikers, dienen aangeleverd te worden in CSV formaat. Deze aanlevering geschiedt met behulp van file transfer (SFTP) als transportprotocol.	Eis	
16.14	Geautoriseerde personen kunnen online zelf rapportages samenstellen op basis van de rapportage-items en standaard rapportage bouwblokken.	Wens (200 punten)	
16.15	Geautoriseerde personen kunnen in het online rapportage-informatiesysteem door middel van queries zelf informatieoverzichten genereren.	Wens (200 punten)	
<b>17</b>	<b>Beheer van SIM-kaarten</b>		
	<i>De hieronder genoemde opties zijn zowel per individuele SIM-kaart als voor een groep SIM-kaarten instelbaar.</i>	Info	
17.1	Het overzetten van een SIM-kaart, met nummerbehoud, naar een nieuwe SIM-kaart.	Eis	
17.2	Het invoeren of wijzigen van de tenaamstelling van een SIM-kaart.	Eis	
17.3	Het toekennen, opvragen en/of wijzigen van een kostenplaats aan/van een mobiel nummer.	Eis	
17.4	Het opvragen van een pukcode.	Eis	
17.5	Het blokkeren en deblokkeren van een SIM-kaart.	Eis	
17.6	Het blokkeren of deblokkeren van mobiel spraakverkeer binnen een KOG.	Eis	
17.7	Het blokkeren of deblokkeren van mobiel spraakverkeer nationaal buiten een KOG.	Eis	
17.8	Het blokkeren of deblokkeren van mobiel dataverkeer nationaal.	Eis	
17.9	Het blokkeren of deblokkeren van mobiel spraakverkeer en dataverkeer internationaal.	Eis	

17.10	Het blokkeren of deblokkeren van spraakverkeer naar 0900 nummers.	Eis	
17.11	Het blokkeren of deblokkeren van spraakverkeer en SMS berichten naar 0906 nummers.	Eis	
17.12	Het blokkeren of deblokkeren van spraakverkeer en SMS berichten naar 0909 nummers.	Eis	
17.13	Het blokkeren of deblokkeren van het versturen van SMS berichten.	Eis	
17.14	Het blokkeren of deblokkeren van het versturen van MMS berichten.	Eis	
17.15	Het instellen of uitzetten van een limiet voor mobiel dataverkeer nationaal.	Eis	
17.16	Het instellen van de consequentie als de limiet voor nationaal mobiel dataverkeer is bereikt (zie eis 3.1.10).	Eis	
17.17	Het instellen of uitzetten van een limiet voor mobiel dataverkeer internationaal.	Eis	
17.18	Het toevoegen van een SIM-kaart aan een huntgroep of het verwijderen van een SIM-kaart uit een huntgroep.	Eis	
17.19	Het toevoegen of wijzigen van een naam en unieke eigen identificatiecode aan een SIM-kaart.	Eis	
17.20	Het blokkeren van een SIM-kaart.	Eis	
17.21	Het aan of uitzetten van de voicemail box.	Eis	
17.22	Het aan of uitzetten van internettoegang bij SIM-kaarten waar mobiel dataverkeer mogelijk is.	Eis	
17.23	Het blokkeren of toestaan van nummers of nummerblokken op basis van blacklists en whitelists.	Eis	

### ***Migratie en Transitie***

<b>Volgnr</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>Eis/Wens</b>	<b>C/NC</b>
<b>18</b>	<b>Migratie algemeen</b>		

	<p><i>Onder Migratie wordt de overdracht van dienstverlening van een huidige leverancier naar de Opdrachtnemer verstaan.</i></p> <p><i>Als de Opdrachtnemer niet dezelfde organisatie is als de huidige leverancier dan is sprake van een fysieke migratie. Bij een fysieke migratie vindt een vervanging of overdracht plaats van alle producten en diensten die de huidige leverancier voor de dienstverlening inzet naar de Diensten van de Opdrachtnemer.</i></p> <p><i>Als de Opdrachtnemer dezelfde is als de huidige leverancier dan is sprake van een contractuele migratie. Bij een contractuele migratie zal veelal kunnen worden volstaan met het overzetten van de voorwaarden waaronder de huidige diensten worden geleverd naar de GT voorwaarden.</i></p> <p><i>De migratieperiode vangt voor de Opdrachtnemer aan op het moment dat hij een Nadere Overeenkomst gegund krijgt, en eindigt als alle dienstverlening die de Opdrachtnemer in het kader van gegunde Nadere Overeenkomsten moet leveren volledig operationeel is en is geaccepteerd door de betreffende Deelnemer(s).</i></p>	Info	
18.1	Alle kosten die de Opdrachtnemer maakt in het kader van de Migratie, waaronder alle kosten die gerelateerd zijn aan de eisen in deze Conformiteitslijst, kan de Opdrachtnemer niet in rekening brengen en dienen derhalve inbegrepen te zijn in de Tarieven van de Diensten.	Eis	
18.2	Als sprake is van een fysieke migratie dan brengt de Opdrachtnemer voor de Diensten die tijdens de Migratie worden gerealiseerd dezelfde eenmalige Tarieven in rekening als de eenmalige Tarieven voor nieuwe Diensten zoals opgenomen in de Tarieflijst.	Eis	
18.3	Als sprake is van een contractuele migratie dan vervangt de Opdrachtnemer geen bestaande apparatuur of SIM-kaarten, tenzij de Opdrachtnemer aantoont dat dit noodzakelijk is of de Deelnemer hier nadrukkelijk om verzoekt. De Opdrachtnemer kan geen eenmalige Tarieven in rekening brengen, tenzij (bijvoorbeeld door noodzakelijke vervanging van apparatuur) daadwerkelijke kosten zijn gemaakt.	Eis	
18.4	Als sprake is van een contractuele migratie dan blijven de bestaande technische instellingen gehandhaafd, tenzij de Opdrachtnemer kan aantonen dat wijziging van instellingen noodzakelijk is om de Diensten te leveren.	Eis	
18.5	De Opdrachtnemer dient voldoende mensen en middelen beschikbaar te stellen om Migraties van Deelnemers tijdig af te ronden. Mocht blijken dat op één of meer momenten meer capaciteit nodig is, dan dient de Opdrachtnemer extra capaciteit in te huren om de projectplanning veilig te stellen. Het inhuren van externe medewerkers wegens capaciteitsproblemen is voor rekening van de Opdrachtnemer.	Eis	
18.6	De Opdrachtnemer dient binnen de Migratieperiode tijdig over voldoende infrastructurele capaciteit en functionaliteit te beschikken om de Migratie met succes te kunnen afronden in overeenstemming met de eisen en specificaties.	Eis	
18.7	Als de Opdrachtnemer voornemens is tijdens de Migratieperiode infrastructurele wijzigingen aan te brengen die van invloed (kunnen) zijn op de continuïteit en beschikbaarheid van geleverde of te leveren Diensten, dan dient hij de CBO en betreffende Deelnemer(s) hiervan vooraf op de hoogte te brengen.	Eis	
<b>19</b>	<b>Masterplan Migratie</b>		

	<i>De Migratieperiode is de periode die voor een Opdrachtnemer aanvangt op het moment dat hij een Nadere Overeenkomst gegund krijgt, en eindigt op het moment dat alle dienstverlening die de Opdrachtnemer in het kader van gegunde Nadere Overeenkomsten moet leveren volledig operationeel is en is geaccepteerd door de betreffende Deelnemer(s).</i>	Info	
19.1	De Opdrachtnemer dient binnen 15 Werkdagen na de start van een Migratieperiode een Masterplan Migratie in te dienen bij de CBO.	Eis	
19.2	De Opdrachtnemer dient in het Masterplan Migratie minimaal de volgende zaken op te nemen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• plan van aanpak migratie Deelnemers;</li> <li>• afspraken en procedures;</li> <li>• integrale planning en doorlooptijd;</li> <li>• communicatieplan;</li> <li>• risico-analyse, inclusief risicobeperkende maatregelen;</li> <li>• kwaliteitsborging.</li> </ul> De Opdrachtnemer dient in het Masterplan Migratie aannemelijk te maken dat de aanpak, planning en benodigde infrastructurele aanpassingen realistisch zijn.	Eis	
19.3	De in het Masterplan Migratie opgenomen volgorde waarin de Deelnemers worden gemigreerd dient vooraf te zijn afgestemd met de CBO. De CBO heeft ten aanzien van deze volgorde de beslissende stem.	Eis	
19.4	Een Migratie mag pas starten als het Masterplan Migratie door de CBO is geaccepteerd.	Eis	
19.5	Tijdens de Migratieperiode dient om de twee weken een bijgewerkte versie van het Masterplan Migratie te worden ingediend bij de CBO.	Eis	
19.6	De Opdrachtnemer dient maandelijks aan de CBO een voortgangsrapportage op te leveren over: <ul style="list-style-type: none"> <li>• afwijkingen t.o.v. de geplande realisatie;</li> <li>• issues;</li> <li>• corrigerende maatregelen;</li> <li>• lessons learned, projectactiviteiten en –resultaten.</li> </ul>	Eis	
19.7	De Opdrachtnemer dient een migratiecoördinator aan te stellen die overzicht heeft over alle lopende migratiewerkzaamheden in het kader van GT. Deze migratiecoördinator is eerste gesprekspartner voor de CBO.	Eis	
<b>20</b>	<b>Migratie per Deelnemer</b>		
20.1	De Opdrachtnemer dient binnen 15 dagen na aanlevering van alle benodigde informatie door de Deelnemer, ter voorbereiding van de Migratie, een gedetailleerd migratieplan op te stellen.	Eis	

20.2	Opdrachtnemer dient in het migratieplan minimaal de volgende zaken op te nemen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de projectorganisatie;</li> <li>• de operationele afspraken en procedures;</li> <li>• de inventarisatie van de huidige dienstverlening;</li> <li>• de planning en doorlooptijd;</li> <li>• het communicatieplan;</li> <li>• het tijdsbeslag op de organisatie van de Deelnemer;</li> <li>• de acceptatieprocedure;</li> <li>• de geïnventariseerde risico's en de daarbij behorende risicobeperkende maatregelen;</li> <li>• de kwaliteitsborging;</li> <li>• de huidige situatie en de gewenste toekomstige situatie (configuratie);</li> <li>• de benodigde wijzigingen;</li> </ul>	Eis	
20.3	De Migratie gaat pas van start na acceptatie van het migratieplan door de Deelnemer en na opname (inplanning) van de Migratie in het Masterplan Migratie.	Eis	
20.4	De Opdrachtnemer dient binnen een periode van 6 maanden, vanaf het moment dat de Deelnemer alle benodigde configuratie en inventarisatiegegevens heeft aangeleverd die nodig zijn voor het ingangzetten van het migratietraject, de Migratie af te ronden.	Eis	
20.5	De Opdrachtnemer dient per Migratie een test- en acceptatieplan op te stellen, waarvan de definitieve versie wordt geaccepteerd door de Deelnemer.	Eis	
20.6	De Opdrachtnemer stelt als onderdeel van het migratieplan een projectteam samen.	Eis	
20.7	De Opdrachtnemer stelt per Migratie een migratiecoördinator aan, die gedurende de hele migratiefase fungeert als eerste aanspreekpunt voor de Deelnemer.	Eis	
20.8	De Opdrachtnemer dient te garanderen dat de migratiecoördinator of diens vervanger gedurende de Migratieperiode op werkdagen tijdens kantooruren telefonisch (en per e-mail) bereikbaar is.	Eis	
20.9	Op het moment van de daadwerkelijke ingebruikname van Diensten dient de migratiecoördinator of diens vervanger, ongeacht de dag van de week of het tijdstip waarop, telefonisch bereikbaar te zijn.	Eis	
20.10	De Opdrachtnemer dient op ieder door een Deelnemer gewenst tijdstip de daadwerkelijke Migratie van Diensten te kunnen uitvoeren.	Eis	
20.11	Na afloop van de Migratieperiode vangt een nazorgperiode aan van een maand waarin de migratiecoördinator op werkdagen tijdens kantooruren telefonisch (en per e-mail) bereikbaar is.	Eis	
20.12	De Opdrachtnemer en de Deelnemer leggen vooraf de criteria vast op basis waarvan het rollback-plan in werking zal treden. Als aan een criterium voor een rollback wordt voldaan, heeft de Deelnemer de beslissende stem of daadwerkelijk tot een rollback wordt overgegaan.	Eis	
20.13	Na iedere Migratie dient de Opdrachtnemer aan de Deelnemer alle relevante configuratiegegevens te overhandigen.	Eis	



20.14	Tijdens de Migratie mag het primaire proces niet verstoord worden. Indien de aard van het primaire proces dit niet mogelijk maakt, dan stelt de Deelnemer vast op welke momenten de daadwerkelijk Migratie van Diensten plaats zal vinden.	Eis	
20.15	De Opdrachtnemer geeft een instructie aan de Deelnemer op basis waarvan de Deelnemer SIM-kaarten kan activeren, nummers kan (laten) porteren en vervolgens bestaande SIM-kaarten kan omwisselen voor nieuwe, volledig werkende SIM-kaarten van de Opdrachtnemer.	Eis	
<b>21</b>	<b>Transitie</b>		
	<i>Onder Transitie wordt de overdracht van dienstverlening verstaan van de Opdrachtnemer naar een nieuwe leverancier na afloop van een Nadere Overeenkomst.</i>	Info	
21.1	Alle kosten die de Opdrachtnemer maakt in het kader van de Transitie, waaronder de kosten die gerelateerd zijn aan de eisen in deze Conformiteitslijst, kan de Opdrachtnemer niet in rekening brengen en dienen derhalve inbegrepen te zijn in de Tarieven van de Diensten.	Eis	
21.2	Gedurende de periode van Transitie dient de Opdrachtnemer alle dienstverlening te continueren tegen de voorwaarden zoals vastgelegd in de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomst.	Eis	
21.3	De Opdrachtnemer dient gedurende de Transitie op verzoek van de Deelnemer of de CBO alle relevante informatie, waaronder de informatie die is vastgelegd in de CMDB, over te dragen aan de betreffende Deelnemer of de CBO.	Eis	
21.4	De Opdrachtnemer dient zolang de Deelnemer dit wenst na beëindiging van een Nadere Overeenkomst alle informatie die is opgeslagen in de CMDB te bewaren en beschikbaar te houden voor de betreffende Deelnemers die onder de Nadere Overeenkomst vallen (tot maximaal één jaar na het beëindigen van een Nadere Overeenkomst). Op verzoek van de Deelnemer dient de CMDB informatie te worden verwijderd.	Eis	
21.5	Per Nadere Overeenkomst stelt de Opdrachtnemer een exit management plan op waarin de te nemen stappen tijdens de Transitie en de organisatorische inrichting van de Transitie staan beschreven. Het exit management plan wordt binnen drie maanden na afronding van de Migratie ter goedkeuring voorgelegd aan de betreffende Deelnemers die onder de Nadere Overeenkomst vallen.	Eis	
21.6	Jaarlijks wordt door de Deelnemers en de Opdrachtnemer gezamenlijk getoetst of het exit management plan nog actueel is. Als dit niet het geval is, stelt de Opdrachtnemer een nieuwe, bijgewerkte versie op die ter goedkeuring wordt voorgelegd aan de betreffende Deelnemers.	Eis	
21.7	De Opdrachtnemer zal alle vertrouwelijke informatie van de Deelnemer aan het einde van de Nadere Overeenkomst c.q. aan het einde van de Transitie aan de Deelnemer retourneren, zonder daar een kopie van te behouden, tenzij op basis van een andere eis of verplichting het langer aanhouden van een kopie van de informatie verplicht is gesteld. Als het langer aanhouden van een kopie van vertrouwelijke informatie verplicht is gesteld, dan zal deze informatie worden vernietigd vanaf het moment dat de termijn van het langer aanhouden is verstreken.	Eis	

21.8	Alle apparatuur en bijbehorende programmatuur die op locatie van Deelnemers is geïnstalleerd blijft beschikbaar voor de Deelnemers, ook na afloop van de Nadere Overeenkomst waaronder de apparatuur en programmatuur is geleverd. De Deelnemer zal niet onnodig gebruik maken van de in deze eis vastgelegde beschikbaarheid van apparatuur en programmatuur na afloop van een Nadere Overeenkomst.	Eis	
21.9	De Opdrachtnemer dient op verzoek van een Deelnemer de bij hem geïnstalleerde apparatuur met bijbehorende programmatuur binnen 10 werkdagen te de-installeren en te verwijderen.	Eis	