



## **Bijlage 2**

### **Specificatie van de Prestatie**

#### **IWR2021 | SMS-Gateway**

|                  |               |
|------------------|---------------|
| Publicatiedatum: |               |
| Referentie:      | IUC 202006120 |
| Versie :         | versie 0.94   |
| Status:          | Concept       |

## Inhoudsopgave

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| Deel 1: Toelichtingop deze Bijlage .....                         | 4  |
| 1. Algemeen.....                                                 | 4  |
| 2. Toelichting eisen, wensen en vragen.....                      | 5  |
| 2.1. Techniek en functionaliteit .....                           | 5  |
| 2.1.1. Basisdiensten .....                                       | 5  |
| 2.1.2. Additionele diensten .....                                | 7  |
| 2.1.3. Speciale diensten .....                                   | 7  |
| 2.2. Informatiebeveiliging .....                                 | 8  |
| 2.3. Toelichting beheer en organisatie.....                      | 8  |
| 2.4. Actoren .....                                               | 8  |
| 2.5. Overleg .....                                               | 10 |
| 2.6. Serviceherstelmaatregelen .....                             | 10 |
| 2.6.1. Service Credit regime .....                               | 11 |
| 2.6.2. Evaluatie en verbeterplan .....                           | 11 |
| 2.7. Audits .....                                                | 12 |
| 2.8. Online portaal .....                                        | 12 |
| 2.9. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (Duurzaam inkopen)..... | 12 |
| 2.10. Testactiviteiten SMS-Gateway .....                         | 12 |
| Deel 2: Eisen, wensen en vragen.....                             | 13 |
| 1. Techniek en functionaliteit.....                              | 13 |
| 1.1. Basisdiensten - Algemeen .....                              | 13 |
| 1.1.1. Eisen .....                                               | 13 |
| 1.2. Basisdiensten - Koppelvlakken .....                         | 14 |
| 1.2.1. Eisen .....                                               | 14 |
| 1.3. Basisdiensten - Webapplicatie en webservice.....            | 15 |
| 1.3.1. Eisen .....                                               | 15 |
| 1.4. Basisdiensten – Monitorapplicatie .....                     | 16 |
| 1.4.1. Eisen .....                                               | 16 |
| 1.5. Basisdiensten - Beschikbaarheid .....                       | 17 |
| 1.5.1. Eisen .....                                               | 17 |
| 1.6. Informatiebeveiliging .....                                 | 18 |
| 1.6.1. Eisen .....                                               | 18 |
| 1.7. Open standaarden .....                                      | 19 |
| 1.7.1. Eisen .....                                               | 19 |
| 1.8. Additionele diensten .....                                  | 19 |
| 1.8.1. Eisen .....                                               | 19 |
| 1.9. Speciale diensten.....                                      | 20 |
| 1.9.1. Eisen .....                                               | 20 |
| 2. Beheer en organisatie .....                                   | 20 |
| 2.1. Algemeen .....                                              | 21 |
| 2.1.1. Eisen .....                                               | 21 |
| 2.2. Governance .....                                            | 21 |
| 2.2.1. Algemeen .....                                            | 21 |
| 2.2.2. Overleg .....                                             | 21 |
| 2.3. Service herstelmaatregelen .....                            | 23 |
| 2.3.1. Escalatie .....                                           | 23 |

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

|        |                                                                              |    |
|--------|------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.3.2. | Service Credit regime .....                                                  | 23 |
| 2.3.3. | Evaluatie en verbeterplan .....                                              | 23 |
| 2.3.4. | Step-in rights .....                                                         | 24 |
| 2.3.5. | Audit .....                                                                  | 24 |
| 2.4.   | Online Portaal .....                                                         | 24 |
| 2.4.1. | Eisen .....                                                                  | 24 |
| 2.5.   | Service levels .....                                                         | 24 |
| 2.5.1. | Servicedesk.....                                                             | 25 |
| 2.5.2. | Incidentafhandeling.....                                                     | 25 |
| 2.6.   | Advies.....                                                                  | 26 |
| 2.6.1. | Eisen .....                                                                  | 26 |
| 2.7.   | Processen Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren .....                 | 27 |
| 2.7.1. | Bestellen.....                                                               | 27 |
| 2.7.2. | Speciale dienst .....                                                        | 27 |
| 2.7.3. | Accepteren.....                                                              | 28 |
| 2.7.4. | Beëindigen .....                                                             | 28 |
| 2.7.5. | Factureren .....                                                             | 28 |
| 2.8.   | Rapportages.....                                                             | 29 |
| 2.8.1. | Eisen .....                                                                  | 29 |
| 3.     | Duurzaamheid .....                                                           | 30 |
| 3.1.1. | Energie efficiency.....                                                      | 30 |
| 3.1.2. | Social Return.....                                                           | 31 |
| 3.1.3. | Internationale Sociale Voorwaarden .....                                     | 31 |
| 4.     | Migratie .....                                                               | 31 |
| 4.1.   | Algemeen .....                                                               | 31 |
| 4.1.1. | Eisen .....                                                                  | 31 |
| 4.1.2. | Dossier Afspraken en Procedures (DAP) en Service Level Agreement (SLA) ..... | 32 |
| 4.2.   | Testen.....                                                                  | 32 |
| 4.2.1. | Eisen .....                                                                  | 32 |

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

# **Deel 1: Toelichting op deze Bijlage**

## **1. Algemeen**

In deze Bijlage zijn de uitgangspunten en randvoorwaarden opgenomen die Hoofdopdrachtgever stelt ten aanzien van IWR2021|SMS-Gateway. Deze uitgangspunten en randvoorwaarden zijn vertaald naar eisen (geïdentificeerd met een hoofdletter E), wensen (geïdentificeerd met een hoofdletter W) en vragen (geïdentificeerd met een hoofdletter V).

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Bijlage 02 - Overeenkomst IWR2021|SMS-Gateway – Specificatie van de Prestatie

Versie 0.94

De Staat der Nederlanden – Wederpartij XXXX

Pagina 4 van 32

## **2. Toelichting eisen, wensen en vragen**

### **2.1. Techniek en functionaliteit**

De gewenste functionaliteiten zijn onderverdeeld in drie typen Diensten:

#### *2.1.1. Basisdiensten*

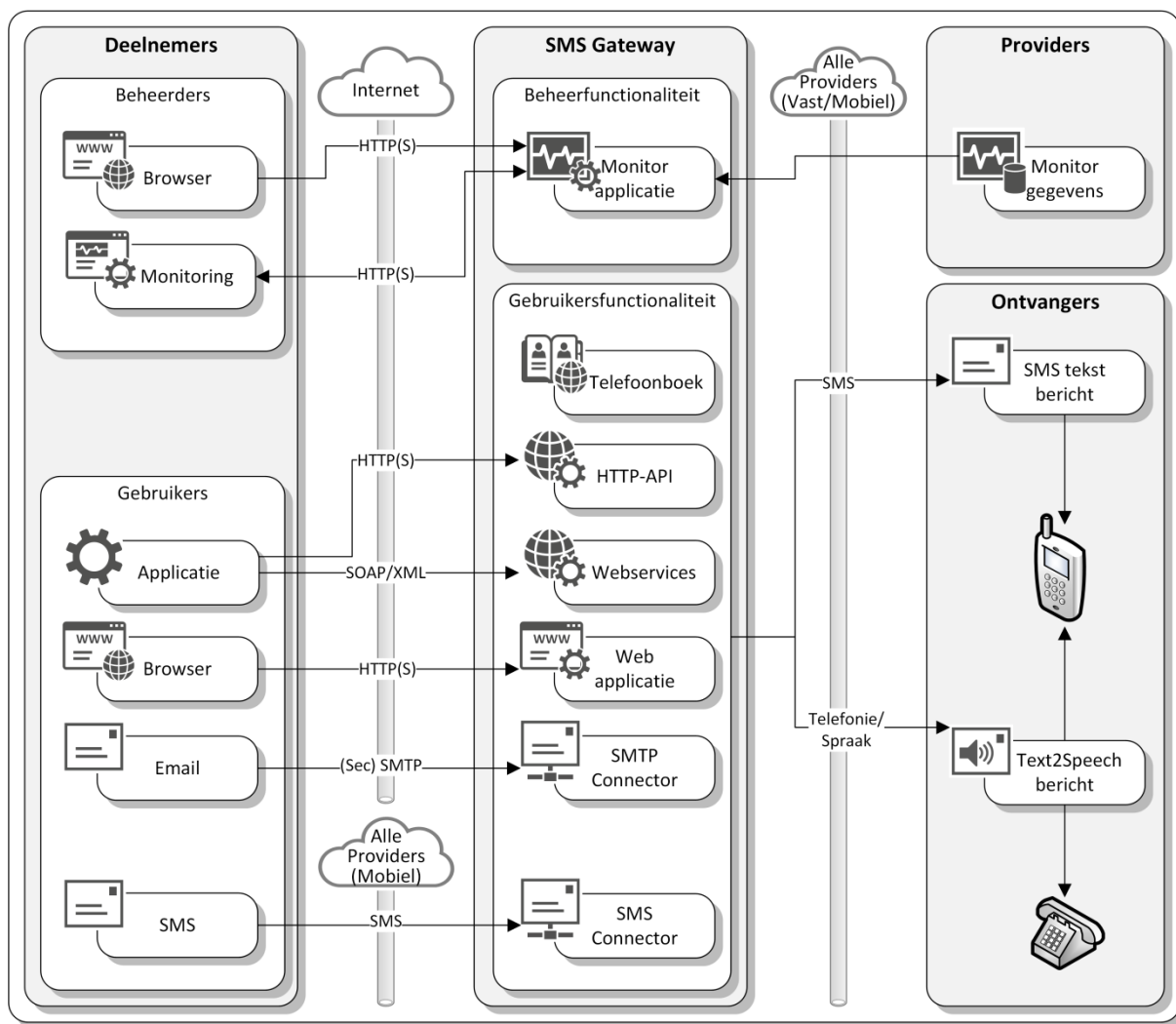
De belangrijkste Basisdienst omvat de afhandeling van SMS berichten. Deze SMS berichten worden voor het overgrote deel verstuurd ten behoeve van Two Factor Authenticatie. Een klein gedeelte wordt verstuurd voor andere doeleinden zoals notificatie en het opvragen van informatie (denk daarbij aan het kadaster). De SMS berichten omvatten tekstberichten en Tekst-to-speech berichten. Voor het versturen van SMS berichten worden zo veel mogelijk standaard koppelvlakken gebruikt waarop Opdrachtnemer aan moet sluiten. De uit te vragen tarieven voor de SMS- en Text2Speech-diensten zijn geldig binnen Nederland en ook binnen andere Europese landen. Daarnaast gelden deze tarieven ook in landen buiten Europa. Zie bijlage G.

#### **Koppelvlakken Opdrachtnemer**

De Opdrachtnemer biedt verschillende standaard koppelvlakken aan met de infrastructuur van Deelnemers zodat deze opdracht kunnen geven tot het versturen van (bulk) SMS berichten. De meest gevraagde koppelvlakken zijn schematisch weergegeven in figuur 1 en worden beschreven in de eisen, wensen en vragen.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:



**Figuur 1: Schematische weergave van de gevraagde koppelvlakken**

### **Test- en acceptatieprocedure**

Hoofdpijndrachtgever wenst voorafgaand aan het implementeren van de Overeenkomst vast te stellen dat Opdrachtnemer de Prestatie kan leveren (zie bijlage 20 – Test- en Acceptatieprocedure). Hoofdpijndrachtgever wil hiermee de kans maximaliseren dat de Opdrachtnemer de aangeboden Prestatie ook daadwerkelijk conform de specificaties kan leveren. De kosten van de Test- en Acceptatieprocedure zijn verdisconteerd in de kosten van de SMS berichten.

### **Migratie**

Gedurende de migratie bij aanvang van de Overeenkomst wordt de infrastructuur van de Deelnemers die al een SMS-Gatewaydienst van een andere leverancier afneemt, gekoppeld aan de SMS-Gatewaydiensten van de Opdrachtnemer. Een migratie is afgerond als de Deelnemer de volledige dienstverlening af kan nemen, SMS berichten kan versturen en de operationele processen zoals facturatie en rapporteren ingeregeld zijn. Deze werkzaamheden vallen onder de migratiediensten en vallen als zodanig onder de Basisdiensten. In Bijlage 18 – Migratie zijn de onderkende migraties beschreven.

Andere Basisdiensten zijn bijvoorbeeld het leveren van standaard rapportages, incidentafhandeling en contacten met de Hoofdpijndrachtgever en Deelnemer. Het uitgangspunt is dat daarbij zo veel als mogelijk aangesloten wordt bij de standaard van de Opdrachtnemer.

Paraaf Hoofdpijndrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Het versturen van SMS berichten is de enige Basisdienst die per bericht wordt betaald. De kosten van de andere Basisdiensten worden niet apart verrekend (bijvoorbeeld in de vorm van een maandelijks fee).

De Basisdiensten worden verder uitgewerkt in deel 2 van deze bijlage.

### *2.1.2. Additionele diensten*

Additionele diensten zijn vooraf vastgelegde Diensten die bovenop de Basisdiensten extra functionaliteiten bieden.

Als Additionele dienst dient de Opdrachtnemer versturen en ontvangen van Premium SMS mogelijk te maken alsmede het gebruik van Two Way messaging.

Tevens dient de Opdrachtnemer op verzoek van een Deelnemer of CCM maximaal éénmaal per contractjaar een Assurance rapportage op te kunnen leveren. De Eisen aan de Assurance rapportage staan beschreven in Bijlage 10 - Standaard Rapportages.

Daarnaast dient de Opdrachtnemer op uurbasis personeel te leveren, bijvoorbeeld projectleiders of adviseurs.

Additionele diensten zijn vooraf vastgelegde Diensten die bovenop de Basisdiensten extra functionaliteiten bieden. Voor de Additionele diensten gelden vaste prijzen, die worden vastgelegd in Bijlage 03 - Tarieflijst (zie voor een opsomming van de Additionele diensten Bijlage G- Invulformulier Tarieven).

### *2.1.3. Speciale diensten*

Met behulp van de wijzigingsprocedure (zie Bijlage 05 – Wijzigingsprocedure) is het mogelijk om Speciale diensten af te nemen. Speciale diensten zijn Diensten die in combinatie met Basisdiensten, in voorkomende gevallen in combinatie met Additionele diensten, worden gecontracteerd. Speciale diensten kunnen ondermeer worden geleverd ten behoeve van beheer of Migratie van additionele of Speciale diensten. Deze Diensten worden alleen in globale zin beschreven en pas nader gespecificeerd en geprijsd bij een offerteaanvraag door een Deelnemer. Voor Speciale diensten zal altijd door de Deelnemer of Centraal Contractmanagement (CCM) een offerte worden aangevraagd op basis van de in Bijlage 03 - Tarieflijst vastgelegde Tarieven.

Voorbeelden van Speciale diensten zijn:

- **Aanvullende- en maatwerkrapportage**  
Afwijkende frequentie en aanvullende rapportage-items kunnen afzonderlijk afgenomen worden.
- **Assurance rapportage**  
Op verzoek van DCM of CCM kan maximaal eenmaal per jaar een assurance rapportage worden opgevraagd. Het doel van deze rapportage is de controle door een onafhankelijke derde partij op de betrouwbaarheid van de door de Opdrachtnemer aangeleverde verantwoordingsinformatie.
- **Maatwerkaanpassingen aan het koppelvlak**  
Indien een Deelnemer na de afgeronde migratie bij aanvang Overeenkomst afwijkende eisen heeft aan het koppelvlak van de Opdrachtnemer, dient de Opdrachtnemer de aanpassingen in het koppelvlak te realiseren. Aangezien we uitgaan van standaard koppelvlakken zullen de Deelnemers terughoudend zijn met het aanvragen van deze aanpassingen.
- **Ondersteuning bij het koppelen van applicaties bij Deelnemers aan het koppelvlak van de Opdrachtnemer**  
Indien een Deelnemer ondersteuning nodig heeft om diens applicatie te koppelen met het koppelvlak van de Opdrachtnemer, dient de Opdrachtnemer hierover te kunnen adviseren.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Advisering kan zowel telefonisch als op locatie van de Deelnemer plaatsvinden tegen een vooraf overeengekomen Uurtarief.

Met behulp van de wijzigingsprocedure is het mogelijk om Basisdiensten en Additionele diensten te wijzigen.

## **2.2. Informatiebeveiliging**

Informatiebeveiliging is één van de aspecten die speciale aandacht behoeft. Hoofdpdrachtgever beschikt over de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO,). De BIO beschrijft de invulling van de NEN-ISO/IEC 27001:2017 en de NEN-ISO/IEC 27002:2017 voor de overheid. In de eisen wordt nader aangeduid welke eisen gesteld worden aan informatiebeveiliging.

## **2.3. Toelichting beheer en organisatie**

Binnen de rijksoverheid vinden organisatorische en technische ontwikkelingen plaats.

In onderstaande paragraaf zijn de verschillende voor IWR2021|SMS-Gateway relevante actoren bij de Rijksoverheid en ZBO's beschreven; de actoren zijn onderverdeeld in rollen.

Het is mogelijk dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst verschuiving van rollen tussen de overheidsorganisaties plaatsvindt.

## **2.4. Actoren**

De voor de Prestatie relevante actoren aan de overheidszijde zijn:

| <b>Actor Hoofdpdrachtgever</b>             | <b>Omschrijving</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Deelnemers</b>                          | Dit zijn de overheidsorganisaties namens wie de Overeenkomst is aanbesteed en die Diensten kunnen afnemen. In de praktijk vertegenwoordigt het DCM de Deelnemer voor de Deelnemer specifieke contractuitvoering.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Decentraal Contractmanagement (DCM)</b> | De uitvoering van de Overeenkomst, voor zover het niet de CCM-verantwoordelijkheden betreft, vindt plaats tussen Deelnemers en Opdrachtnemer. DCM kan worden ondersteund door Servicemanagement van de Deelnemer. De Deelnemer is verplicht bij behoefte aan diensten uit de Overeenkomst om gebruik te maken van de Overeenkomst; een Deelnemer heeft niet de vrijheid te bestellen bij niet-contractanten. Welke Diensten uit het portfolio worden afgenomen is aan de keuze van de Deelnemer. |
| <b>Centraal Contractmanagement (CCM)</b>   | De organisatie, die namens Hoofdpdrachtgever en Deelnemers het beheer over de Overeenkomst voert. Het contractmanagement van de Overeenkomst met betrekking tot de deelnemeroverstijgende belangen wordt uitgevoerd door CCM. Het contractmanagement over de uitvoering van de Overeenkomst, voor zover het niet de                                                                                                                                                                              |

Paraaf Hoofdpdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               | CCM-verantwoordelijkheid betreft, voert het DCM uit. CCM is het 1 <sup>e</sup> escalatiepunt voor Deelnemer en Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Categoriemanager IWR</b>                   | Categoriemanagement is (gedelegeerd) Hoofdopdrachtgever op het gebied van de verwerving en is verantwoordelijk voor de uitvoering van het Centraal Contract Management (CCM).<br>IWR valt organisatorisch onder het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (MinEZK). De Categoriemanager is het 2 <sup>e</sup> escalatieniveau.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Hoofdopdrachtgever</b>                     | Dit is de Staat der Nederlanden vertegenwoordigt door de minister van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (MinEZK). Dit is de rechtspersoon, die de formele wederpartij van Opdrachtnemer is bij de Overeenkomst.<br>In de praktijk wijst deze Hoofdopdrachtgever de categorie IWR aan als (gedelegeerd) Opdrachtgever om het beheer over de betreffende Overeenkomst te voeren. De Hoofdopdrachtgever is het 3 <sup>e</sup> escalatieniveau.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Systeem Integrator (SI)</b><br>(Optioneel) | De entiteit die zorg draagt voor de vaststelling van de behoefte aan Diensten bij de Deelnemer en daarmee tevens bestellingen initieert namens de Deelnemer, wordt aangeduid met de term Systeem Integrator. Een SI kan de volgende organisatievormen hebben: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een interne ICT-afdeling bij een Deelnemer;</li> <li>• Een ICT-afdeling die voor meerdere Deelnemers werkt (een zogenaamde shared service);</li> <li>• Een externe ICT-aanbieder die op basis van een outsourcingovereenkomst de Diensten levert;</li> <li>• Een publiek private samenwerking (PPS).</li> </ul> Voor de Opdrachtnemer zal de SI in veel gevallen de intermediair van de Deelnemer zijn en hierbij ook de DCM-rol invult. |

De voor de Prestatie relevante actoren aan de Opdrachtnemerszijde zijn:

| <b>Actor Opdrachtnemer</b> | <b>Omschrijving</b>                                                                                            |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Servicedesk</b>         | Voor het indienen van meldingen zoals Incidenten, problemen en vragen of bestelaanvragen vanuit de Deelnemers. |

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Servicemanager &amp; Accountmanager</b> | Dit dient een functionaris te zijn die namens Opdrachtnemer de Overeenkomst bestuurt. Deze kan worden ondersteund door een technisch inhoudelijke expert. De servicemanager is het 1 <sup>e</sup> escalatieniveau.                   |
| <b>CTO</b>                                 | Dit dient een functionaris te zijn die namens Opdrachtnemer inhoudelijk verantwoordelijk is voor de dienstverlening. De CTO is het 2 <sup>e</sup> escalatieniveau.                                                                   |
| <b>Procuratiehouder</b>                    | Dit is de functionaris, die verantwoordelijk is voor de gehele dienstverlening binnen Nederland en volgens het Handelsregister Kamer van Koophandel handelingsbevoegd is. De Procuratiehouder is het 3 <sup>e</sup> escalatieniveau. |

## 2.5. Overleg

Binnen de Overeenkomst onderscheiden we de onderstaande overleggen.

| Soort                              | Freq.       | Opdrachtgever                                      | Opdrachtnemer                      | Opm.                                                                                                                                                    |
|------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Strategisch</b>                 | 1x per jaar | Categoriemanager & MT lid<br>Deelnemer (optioneel) | CTO                                | Grote Deelnemer neemt indien gewenst deel aan dit overleg.                                                                                              |
| <b>Tactisch</b>                    | 4x per jaar | CCM & DCM (optioneel)                              | Servicemanager &<br>Accountmanager | Grote Deelnemer neemt indien gewenst deel aan dit overleg. Indien een Deelnemer behoefte heeft aan een eigen tactisch overleg, wordt dit georganiseerd. |
| <b>Operationeel</b><br>(optioneel) | maandelijks | n.t.b.                                             | n.t.b.                             |                                                                                                                                                         |

Indien gewenst kan een Deelnemer afzien van bovengenoemd schema en deze keuze in haar DAP opnemen.

## 2.6. Serviceherstelmaatregelen

Indien de Prestatie niet voldoet aan de Eisen die daaraan in de Overeenkomst zijn gesteld, waaronder de situatie dat normen van SLA-parameters worden overschreden, staan het DCM respectievelijk CCM naast de mogelijkheden die de Overeenkomst en de wet bieden, een aantal serviceherstelmaatregelen ter beschikking:

- Escalatie;
- Sanctie / Service Credit regime;
- Evaluatie en verbeterplan;
- Step-in rights.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

N.B. Hoofdpijdrachtgever en/of een Deelnemer kunnen naar eigen inzicht alle serviceherstelmaatregelen naast elkaar gebruiken. Zij zijn niet verplicht om alle escalatieniveaus te doorlopen alvorens over te gaan tot ontbinding of schadevergoeding te vorderen.

### *2.6.1. Service Credit regime*

In Bijlage 11 – SLA Parameters zijn normen opgenomen waar de Prestatie aan moet voldoen, alsmede een Service Credit mechanisme dat de Hoofdpijdrachtgever respectievelijk CCM en DCM tot hun beschikking hebben als de Prestatie niet binnen de normen valt. Als de Prestatie tekort schiet en tevens sprake is van overschrijding van een norm, dan heeft de Hoofdpijdrachtgever en Deelnemer, naast de in de vorige paragraaf genoemde escalatiemogelijkheden, het recht om sancties of Service Credits op te leggen aan de Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer meldt uit eigen beweging binnen 2 weken na ommekomst van de rapportageperiode de overschrijding (met in alle gevallen een afschrift aan CCM) en geeft daarbij de daaraan ten grondslag liggende redenen aan. Opdrachtnemer meldt dan tevens diens oordeel of er wel of geen sprake is van overmacht. De partij (CCM of DCM) aan welke de eventuele Service Credit toekomt, informeert Opdrachtnemer of de motivatie voor overmacht toereikend wordt geacht en of er gebruik wordt gemaakt van het recht de Service Credit op te leggen. Bij overmacht wordt geen Service Credit opgelegd. In het geval de Service Credit opgelegd wordt stuurt Opdrachtnemer binnen een maand na de mededeling omtrent overmacht een creditfactuur met het Service Credit bedrag naar de Deelnemer.

Het DCM respectievelijk CCM kan de Service Credit opschorten indien bijvoorbeeld de Opdrachtnemer met een overtuigende evaluatie en het daaruit volgende verbeterplan het vertrouwen van het DCM respectievelijk CCM wekt dat het leveren van de Prestatie binnen afzienbare tijd wordt hersteld.

Het DCM respectievelijk CCM behoudt echter het recht een opgeschorte Service Credit alsnog op te leggen tot het moment dat het DCM respectievelijk CCM schriftelijk te kennen geeft dat deze opgeschorte Service Credit definitief vervalt.

### *2.6.2. Evaluatie en verbeterplan*

Bij een tekortschietende levering van de Prestatie, zoals in geval van overschrijding van de overeengekomen levertijden of beschikbaarheid, is het prioriteit één om de levering van de Prestatie zo snel mogelijk te herstellen. Een belangrijk instrument daarvoor is dat de Deelnemer en CCM naast de in de vorige paragrafen genoemde escalatiemogelijkheden en het sanctie / Service Credit regime, de Opdrachtnemer kunnen opdragen - dat parallel aan het herstellen van de levering van de Prestatie - direct gestart wordt met het houden van een evaluatie en het opstellen van een daaruit volgend verbeterplan.

#### Evaluatie

In het geval van een tekortschietende Prestatie heeft de Opdrachtnemer de plicht en de verantwoordelijkheid een evaluatie uit te voeren, indien de Deelnemer of CCM daartoe een opdracht geeft. De Opdrachtnemer heeft, nadat de Deelnemer respectievelijk CCM een daartoe strekkende opdracht heeft gedaan, vijf Werkdagen de tijd om een evaluatie te houden en hierover te rapporteren aan de Deelnemer en CCM.

De evaluatie start met het achterhalen van wat de oorzaak van de tekortschietende Prestatie of de overschrijding is geweest. Op basis van de achterhaalde oorzaak, dient door de Opdrachtnemer een adequaat verbeterplan geformuleerd te worden en beschikbaar te worden gesteld aan CCM.

Paraaf Hoofdpijdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

### Verbeterplan

Het verbeterplan dient voorzien te zijn van een planning en ter acceptatie voorgelegd te worden aan de Deelnemer en CCM. De Opdrachtnemer dient transparant te zijn over de oorzaak van de tekortkoming of de overschrijding. Het verbeterplan moet er voor zorgen dat herhaling wordt voorkomen. De Opdrachtnemer rapporteert periodiek (frequentie wordt door de Deelnemer respectievelijk CCM vastgesteld) over de voortgang van de realisatie van het verbeterplan.

De kosten van de evaluatie en de uitvoering van het verbeterplan komen voor rekening van de Opdrachtnemer. Indien de Hoofdpdrachtgever en of CCM betrokken is bij de evaluatie of de uitvoering van een verbeterplan worden er door de Hoofdpdrachtgever of CCM voor deze betrokkenheid geen kosten in rekening gebracht.

#### **2.6.2.1. Step-in rights**

In het geval dat bij een tekortschietende Prestatie deze binnen afzienbare termijn niet in voldoende mate is hersteld, hebben de Deelnemer en CCM vanaf het eerste escalatieniveau, naast de in de vorige paragrafen genoemde maatregelen, step-in rights. Step-in rights houden in dat de Opdrachtnemer op aangeven van de Deelnemer of CCM binnen tien Werkdagen een overleg organiseert met zijn managementteam op het toepasselijke escalatieniveau om nadere afspraken te maken over de oplossing van het probleem.

### **2.7. Audits**

Als onderdeel van de escalatieprocedure kan, in bepaalde situaties, een audit uitgevoerd worden. In Bijlage 09 – Kwaliteitsborging en auditing zijn de situaties waarin een audit kan worden uitgevoerd beschreven.

### **2.8. Online portaal**

Ook na gunning zal op een beperkt aantal aspecten samenwerking blijven bestaan tussen de Deelnemers. Om dit gestalte te geven, is de eis gesteld dat de Opdrachtnemer een online portaal dient in te richten waar alle Deelnemers aan IWR2021|SMS Gateway toegang toe krijgen. In Bijlage 12 – Online portaal.

### **2.9. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (Duurzaam inkopen)**

De Rijksoverheid hecht grote waarden aan Maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI). Wat hieronder verstaan wordt is weergegeven op de website van Pianoo (zie: <https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-mvi-duurzaam-inkopen>)

### **2.10. Testactiviteiten SMS-Gateway**

Toetsen en testen is een proces dat inzicht geeft in- en adviseert over de kwaliteit en de daaraan gerelateerde risico's van een Dienst, proces of product. In Bijlage 20 – Test- en Acceptatieprocedure zijn de test- en acceptatieactiviteiten beschreven.

Paraaf Hoofdpdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

## Deel 2: Eisen, wensen en vragen

### 1. Techniek en functionaliteit

De kosten van alle in dit hoofdstuk 1 Techniek en functionaliteit genoemde eisen en wensen vallen onder de Basisdiensten (tenzij specifiek aangegeven dat het om additionele of Speciale diensten gaat) en worden als zodanig verdisconteerd in de Tarieven van de SMS berichten.

#### 1.1. Basisdiensten - Algemeen

##### 1.1.1. Eisen

| Nr                                     | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.1.1.1                                | Opdrachtnemer biedt de verwerking van volgende berichten aan: <ul style="list-style-type: none"><li>• SMS tekstberichten tbv oa notificaties en andere informatiedoeleinden</li><li>• SMS tekstberichten tbv 2FA</li><li>• Text2Speech berichten</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Tekst- en Text2Speech berichten</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| E.1.1.2                                | De volgende voorwaarden gelden tot 1000 SMS tekst- en Text2Speechberichten per 10 seconden voor alle Deelnemers gezamenlijk:<br><br>Opdrachtnemer verwerkt het SMS tekst- en Text2Speech bericht direct na ontvangst om het bericht via de snelst mogelijke manier bij een telecomprovider af te leveren die zorgt voor de snelst mogelijke aflevering bij de Actieve ontvanger.                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Text2Speech berichten</b>           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| E.1.1.3                                | Text2Speech berichten moeten naar alle mobiele en vaste nummers in Nederland gestuurd kunnen worden. Tevens moeten Text2Speech berichten naar alle vaste nummers wereldwijd verzonden kunnen worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| E.1.1.4                                | Text2Speech berichten kunnen tot en met 60 seconden duren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| E.1.1.5                                | Het Text2Speech bericht zal door Opdrachtnemer worden opgedeeld in Text2Speech blokken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| E.1.1.6                                | Opdrachtnemer kan Text2Speech berichten uit 2 delen leveren, namelijk een vast deel en een variabel deel. Het vaste deel wordt in het Nederlands uitgesproken, het variabele deel wordt per karakter uitgesproken. Het vaste deel wordt door de Deelnemer in een nader vast te leggen audio formaat eenmalig aangeleverd aan Opdrachtnemer, het variabele deel (in dit geval een transactiecode) wordt via het koppelvlak bij Opdrachtnemer aangeboden. Voor het variabele deel worden alle mogelijke tekens (A-Z, 0-9) in hetzelfde audio formaat als het vaste deel vooraf eenmalig aangeleverd aan Opdrachtnemer. |
| E.1.1.7                                | Het is mogelijk de Text2Speech berichten tot vijf keer toe te herhalen door het indrukken van een toets, in meerdere talen aan te bieden en de berichten naar een mobiel danwel een vast toestel te sturen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| E.1.1.8                                | Deelnemer wil kunnen aangeven dat Deelnemer een code als Text2Speech gaat verzenden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Algemeen</b>                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| E.1.1.9                                | Een SMS tekstbericht wordt alleen in rekening gebracht bij een geslaagd verzonden bericht (tot en met aflevering aan de Actieve ontvanger).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| E.1.1.10                               | Een Deelnemer moet een geldigheidsduur van een SMS tekstberichten aan kunnen geven. Dat houdt in dat een SMS alleen gedurende die geldigheidsduur afgeleverd kan worden. Indien zo'n SMS tekstbericht niet binnen de geldigheidsduur afgeleverd is aan de Actieve ontvanger, dan wordt het SMS tekstbericht niet meer afgeleverd. Indien deze geldigheidsduur niet mogelijk is, moet de Deelnemer het bericht handmatig terug kunnen trekken.                                                                                                                                                                        |

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

| Nr       | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.1.1.11 | De Opdrachtnemer moet SMS berichten wereldwijd kunnen verzenden naar alle mobiele nummers.                                                                                                                                                                                                                            |
| E.1.1.12 | Aan elk SMS bericht moet de bedrijfsnaam of het bedrijfsnummer mee gestuurd kunnen worden.                                                                                                                                                                                                                            |
| E.1.1.13 | Voor SMS berichten naar Nederlandse 06 nummers die zich in Nederland bevinden, kan de Deelnemer de code 'DigiD' of een andere, nader te bepalen code meegeven.<br><br>Voor SMS berichten naar Nederlandse 06 nummers die zich in het buitenland bevinden, kan de Deelnemer een, in het DAP te bepalen, code meegeven. |

## 1.2. Basisdiensten - Koppelvlakken

### 1.2.1. Eisen

| Nr      | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.1.2.1 | Opdrachtnemer stelt één endpoint beschikbaar (standaard API koppelvlak, benaderbaar via https). Dit koppelvlak is ten minste 99,98% beschikbaar. Opdrachtnemer heeft maatregelen getroffen om de hoge beschikbaarheid te garanderen. Indien de hoge beschikbaarheid van de Dienst gerealiseerd wordt door gescheiden omgevingen, zal het overschakelen tussen deze omgevingen praktisch zonder onderbreking van de dienstverlening met minimaal dataverlies plaatsvinden.<br><br>Dit koppelvlak kan worden gebruikt indien een Deelnemer een applicatie (bijvoorbeeld DigiD) gebruikt om opdrachten voor SMS berichten te genereren en naar de Opdrachtnemer te sturen. Opdrachtnemer en Deelnemer zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het realiseren deze koppeling.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| E.1.2.2 | De Opdrachtnemer stelt uitgebreide specificaties beschikbaar voor de verschillende koppelvlakken waarbij exact beschreven staat hoe de koppelvlakken aangeroepen worden, inclusief alle parameters en mogelijke aanroepen en inclusief alle mogelijke terugkoppelingen. De specificatie is opgesteld in de Nederlandse taal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| E.1.2.3 | Minimaal de volgende koppelvlakken worden als Basisdienst geleverd: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Webservices, bereikbaar via SOAP/XML. Dit koppelvlak kan worden gebruikt indien een Deelnemer een applicatie (bijvoorbeeld DigiD) gebruikt om opdrachten (in XML vorm) voor SMS berichten te genereren en naar de Opdrachtnemer te sturen;</li> <li>• Webapplicatie, bereikbaar voor een browser via HTTP(S) op basis van TLS met versie en instellingen volgens de open standaarden en NCSC (<a href="https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-tls">https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-tls</a>). DNSSEC en Ipv6 wordt ondersteund. In de webapplicatie kan ook een telefoonboek gebruikt worden;</li> <li>• SMTP Connector (in combinatie met een VPN tunnel beschikbaar), bereikbaar voor email via (Sec) SMTP o.b.v. HTTPS/TLS. (indien door Opdrachtnemer gewenst beveiligd met SPF, DKIM en DMARC). Door het versturen van een gestructureerd e-mail bericht naar een gedefinieerd e-mail adres bij de Opdrachtnemer kunnen SMS berichten verstuurd worden;</li> <li>• SMS Connector, door SMS bereikbaar via de mobiele operators. Dit zogenaamde SMS2SMS scenario verzorgt dat SMS berichten naar een (voorgedefinieerde) groep ontvangers kunnen worden gestuurd (voorgedefinieerde ontvangers, SMS groepen). De Deelnemer stuurt het zelf geschreven bericht in een SMS naar Opdrachtnemer. Hierbij is de omvang van de groep ongelimiteerd.</li> </ul> |
| E.1.2.4 | In geval van HTTP-API en Webservices wordt gebruik gemaakt van de encryptie (HTTPS) op basis van TLS met versie en instellingen volgens de open standaarden en NCSC ( <a href="https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-tls">https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-tls</a> ).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

Paraaf Hoofdpdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

| Nr      | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.1.2.5 | In geval van HTTPS-API en Webservices vindt er een directe terugkoppeling plaats of het bericht door Opdrachtnemer is ontvangen en of het bericht door Opdrachtnemer is verwerkt (verstuurd naar de telecomprovider).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| E.1.2.6 | Internet gebaseerde koppelvlakken moeten IPv4 en IPv6 kunnen ondersteunen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| E.1.2.7 | Internet gebaseerde koppelvlakken moeten DNS en DNSSEC kunnen ondersteunen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| E.1.2.8 | Voor HTTPS wordt gebruik gemaakt van of van PKI certificaten of een geldig certificaat (o.b.v. X509 v3) dat uitgegeven is door een Certificaatautoriteit (CA) die onder toezicht staat van de EU. De status van de CA kent een Svc-status gelijk aan granted. CA's met een afwijkende status worden niet geaccepteerd.<br><br>Het certificaat wordt ondersteund door tenminste Microsoft Internet Explorer (n-2), Microsoft Edge (n-2), FireFox (n-2), Safari (n-2) en Google Chrome (n-2) zonder de installatie van een root certificaat. |
| E.1.2.9 | Opdrachtnemer moet een testomgeving beschikbaar stellen die functioneel representatief is ten opzichte van de productieomgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

### 1.3. Basisdiensten - Webapplicatie en webservice

#### 1.3.1. Eisen

| Nr      | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.1.3.1 | Er is per Deelnemer minstens één centrale beheerder die alle mogelijkheden heeft en die gebruikers van de webapplicatie en webservice aan kan maken/wijzigen/verwijderen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| E.1.3.2 | Log-informatie met daarin aanmeldingen en handelingen van beheerders is beschikbaar en kan periodiek en op aanvraag aan Deelnemer beschikbaar worden gesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| E.1.3.3 | Er is per Deelnemer een telefoonboekfunctie ingericht. Aan dit telefoonboek worden de volgende eisen gesteld: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Import mogelijkheid om het eigen telefoonboek in de applicatie van de Opdrachtnemer te plaatsen. Er kunnen minimaal 100.000 telefoonnummers opgeslagen worden;</li> <li>• Gebruikers kunnen met naam en nummer individueel en als groep vanuit een MS Office-bestand geïmporteerd worden;</li> <li>• Export mogelijkheid van het telefoonboek in een standaard formaat dat in te lezen is in standaard programma's (bijvoorbeeld CSV formaat t.b.v. MS Office);</li> <li>• Het kunnen maken van groepen; een telefoonnummer kan in meerdere groepen geplaatst worden;</li> <li>• Er is een zoekfunctie aanwezig waarmee ten minste groepen, namen en telefoonnummers gevonden kunnen worden;</li> <li>• Per telefoonnummer zijn tenminste NAW velden beschikbaar; daarnaast is er een aantal vrij te definiëren velden beschikbaar. Alle velden, m.u.v. het telefoonnummer zijn optioneel en mogen ook leeg gelaten worden;</li> <li>• De centrale beheerder per Deelnemer en gebruikers die hiervoor rechten hebben gekregen, kunnen het telefoonboek beheren (toevoegen, wijzigen, verwijderen).</li> </ul> |
| E.1.3.4 | Een SMS bericht kan naar een individu of naar een groep in het telefoonboek van de Deelnemer gestuurd worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| E.1.3.5 | Er is een berichten editor aanwezig, waarvoor geldt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er kunnen standaard berichten opgeslagen, verwijderd en gewijzigd worden, waarbij er minimaal 50 standaard berichten opgeslagen kunnen worden.</li> <li>• Bij het maken of wijzigen van een bericht wordt realtime aangegeven hoeveel karakters er ingevoerd zijn, hoeveel resterende karakters er nog beschikbaar zijn (uitgaande van 1000 karakters) en uit hoeveel SMS berichten het bericht bestaat.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

| Nr      | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.1.3.6 | Ontvangers van SMS berichten worden standaard in de webapplicatie en webservice ingevoerd met: First Name & Last Name, tezamen vormen deze het veld recipiëntname. De lijst met recipiëntnames kan vervolgens gesorteerd worden op alfabet.    |
| E.1.3.7 | Opdrachtnemer stelt First Name & Last Name als twee losse velden beschikbaar in de webinterface. Ieder veld (First Name en/of Last Name) kan dan alfabetisch gesorteerd worden.                                                                |
| E.1.3.8 | De Deelnemer of zijn Shared Service Organisatie kan zichzelf en individuele gebruikers aanmelden in het web-based beheerplatform om telefoonnummers toe te voegen of te verwijderen teneinde SMS en Text2Speech berichten te kunnen verzenden. |

## 1.4. Basisdiensten – Monitorapplicatie

### 1.4.1. Eisen

| Nr      | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.1.4.1 | <p>Ten behoeve van monitoring van de SMS tekstberichten en de Text2Speech-berichten (HTTP-POST) moet een realtime monitoringapplicatie geboden worden, die via HTTP(S) voor een browser bereikbaar is, De monitorapplicatie dient ter ondersteuning van de dagelijkse beheerwerkzaamheden, incidentafhandeling en analyse ten behoeve van kwaliteitsverbetering.</p> <p>NB: vooralsnog maakt alleen Logius gebruik van deze monitoringsfunctie. Het aantal gebruikers/licenties is daarom beperkt en wordt in de basisdienstverlening geleverd</p> |
| E.1.4.2 | <p>Opdrachtnemer dient een realtime monitorapplicatie beschikbaar te hebben, waarmee beheerders van de Deelnemers in staat worden gesteld om aan de Opdrachtnemer aangeboden berichten op individueel niveau te monitoren op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het al dan niet succesvol afleveren aan de mobiele provider waarop de Actieve ontvanger aan is gesloten;</li> <li>• Het al dan niet succesvol afleveren aan de Actieve ontvanger.</li> </ul>                                                                            |
| E.1.4.3 | Opdrachtnemer dient een realtime monitorapplicatie beschikbaar te hebben waarmee beheerders van de Deelnemers in staat worden gesteld, om de beschikbaarheid van de SMS-Gateway, de Web applicatie en de monitorapplicatie van de Opdrachtnemer te monitoren.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| E.1.4.4 | <p>Via de monitorapplicatie moet per SMS bericht minimaal de volgende informatie opgevraagd kunnen worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefoonnummer van de Actieve ontvanger;</li> <li>• Request-ID;</li> <li>• Datum en tijdstip per statuswijziging (ten minste ontvangen door Opdrachtnemer, verstuurd door Opdrachtnemer naar mobiele operator, ontvangen door Ontvanger);</li> <li>• Status (ten minste delivered bij Ontvanger, failed, pending)</li> </ul>                                                               |
| E.1.4.5 | Zowel SMS tekstberichten als Text2Speech berichten kunnen met behulp van de monitorapplicatie gemonitord worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

## 1.5. Basisdiensten - Beschikbaarheid

### 1.5.1. Eisen

| Nr      | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.1.5.1 | De Opdrachtnemer gaat akkoord met alle informatie die over beschikbaarheid is opgenomen in de Bijlage 11 – SLA parameters, waaronder de in die Bijlage opgenomen methode van berekening van de beschikbaarheidpercentages en de geëiste beschikbaarheidpercentages zelf.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| E.1.5.2 | <p>Elk koppelvlak dient een beschikbaarheid te hebben van minimaal 99,98%. De Opdrachtnemer dient de beschikbaarheid van de koppelvlakken te meten en hierover te rapporteren.</p> <p>Een koppelvlak dat gebruikt wordt voor het verzenden van SMS berichten is onbeschikbaar wanneer een aan het koppelvlak aangeboden SMS bericht (dan wel gesimuleerd SMS bericht) niet door het koppelvlak verwerkt wordt. De monitorapplicatie is niet beschikbaar wanneer er niet ingelogd zou kunnen worden of wanneer na inloggen de reguliere functionaliteit in belangrijke mate ontbreekt.</p> <p>De beschikbaarheidpercentages betreffen beschikbare minuten per maand.</p> |
| E.1.5.3 | Opdrachtnemer heeft geen single point of failure richting het internet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| E.1.5.4 | Onderhoudswindows worden niet gemeten als onbeschikbaarheid, mits deze zijn aangemeld conform eis E.1.5.6 Indien het onderhoud niet binnen de aangemelde tijdstippen plaatsvindt, geldt de tijd die buiten de aangemelde tijdstippen valt wel als onbeschikbaarheid.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| E.1.5.5 | Opdrachtnemer spant zich maximaal in om onderhoud uit te voeren zonder dat dit ten koste gaat van de beschikbaarheid van de Dienst. Als dit niet te voorkomen is zal het moment van onderhoud in overleg met de Deelnemer moeten worden vastgesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| E.1.5.6 | Gepland onderhoud wordt minimaal twee weken voorafgaand aan het onderhoud aangekondigd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| E.1.5.7 | De Deelnemer kan tot het moment van aanvang van een onderhoudswindow de doorgang daarvan blokkeren indien daar met het oog op bijzondere omstandigheden rond openbare orde, veiligheid of verwachte piekbehoefte aanleiding toe is. De Opdrachtnemer is gerechtigd om op basis van een open calculatie hiervoor kosten in rekening te brengen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| E.1.5.8 | Om de kans op verstoring als gevolg van wijzigingen te vermijden kan de Deelnemer een freeze periode aanwijzen. Binnen een freeze periode is het niet toegestaan wijzigingen door te voeren op de geleverde Diensten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

## 1.6. Informatiebeveiliging

### 1.6.1. Eisen

| Nr      | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.1.6.1 | <p>De BIO – en eventuele opvolgers - is van toepassing (NB: er is een hardheidsbepaling in paragraaf 2.2 opgenomen), zie <a href="https://www.bio-overheid.nl/media/1400/70463-rapport-bio-versie-104_digi.pdf">https://www.bio-overheid.nl/media/1400/70463-rapport-bio-versie-104_digi.pdf</a></p> <p>Dat betekent dat zowel de ISO 27002 controls als de overheidsmaatregelen van toepassing zijn. De informatie die voor het verzenden van SMS berichten gebruikt wordt is geclassificeerd op BBN2.</p> <p>Overige eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Opdrachtnemer levert periodiek (minimaal 1x per jaar) – en op aanvraag binnen 20 Werkdagen – statement of compliance op (BIO paragraaf 4.4)</li><li>- In aanvulling op BIO paragraaf 7.1.1.1 worden alleen werknemers van Opdrachtnemer die een VOG hebben, ingezet voor het leveren van de Prestatie. Deze VOG wordt aangevraagd bij indiensttreding en functiewijziging.</li><li>- In aanvulling op BIO paragraaf 18.2.1.2: Opdrachtnemer levert het auditplan (en de updates daarvan) binnen 5 Werkdagen na aanvraag op bij Opdrachtgever.</li><li>- In aanvulling op BIO paragraaf 18.2.2.1 levert Opdrachtnemer binnen tien (10) Werkdagen na aanvraag de In Control Verklaring aan Opdrachtgever. Uit die verklaring blijkt in hoeverre de maatregelen die zien op informatiebeveiliging en privacybescherming daadwerkelijk gerealiseerd zijn.</li></ul> |
| E.1.6.2 | In het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) tussen de Opdrachtnemer en de Deelnemer worden alle specifieke beveiligingsafspraken tussen de Opdrachtnemer en de Deelnemer vastgelegd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| E.1.6.3 | Persoonsgegevens (zoals telefoonnummers) mogen alleen verwerkt worden voor het versturen van SMS berichten. Opdrachtnemer zorgt dat – ook in de voortbrengingsketen, dus telecomproviders – door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgegevens alleen voor dat doel gebruikt worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| E.1.6.4 | De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de Professionele beveiliging van de geleverde Diensten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| E.1.6.5 | Beveiligingsincidenten worden direct gemeld bij de betreffende contactperso(n)en zoals vermeld in het DAP van de Deelnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| E.1.6.6 | <p>Indien de in eis E1.6.1. opgenomen informatiebeveiligingskaders wijzigen (bijvoorbeeld door een update of vervanging van het kader) worden de noodzakelijke wijzigingen door Opdrachtnemer doorgevoerd. Opdrachtgever vergoedt deze wijzigingen niet, tenzij de wijziging leidt tot een marktconforme kostenverhoging van 10% of hoger. Indien de kosten 10% of meer toenemen, maakt Opdrachtnemer dat inzichtelijk en aannemelijk.</p> <p>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de onderbouwing (inclusief marktconformiteit) door een onafhankelijke derde te laten toetsen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| E.1.6.7 | Opdrachtnemer levert de risicoanalyses in het kader van de BIO binnen vijf (5) Werkdagen na aanvraag aan Opdrachtgever. Opdrachtgever gaat vertrouwelijk om met deze gegevens.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

## 1.7. Open standaarden

### 1.7.1. Eisen

| Nr      | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.1.7.1 | Diensten werken op basis van de relevante open standaarden, of gelijkwaardig, voor zover die voor Hoofdropdrachtgever zichtbaar zijn, conform het open standaarden beleid van de Overheid. Opdrachtnemer verstrekt binnen drie maanden na gunning een overzicht waarop de toegepaste (open) standaarden (daar waar van toepassing), of gelijkwaardig, zijn opgenomen.<br><br>NB. Open standaarden staan op de lijst 'pas toe of leg uit'-standaarden van het Forum Standaardisatie (zie: <a href="https://www.forumstandaardisatie.nl/lijst-open-standaarden/in-lijst/verplicht-pas-toe-leg-uit">https://www.forumstandaardisatie.nl/lijst-open-standaarden/in-lijst/verplicht-pas-toe-leg-uit</a> ). |
| E.1.7.2 | Opdrachtnemer verstrekt in relatie tot eis E.1.7.1 per relevante (open) standaard een motivatie indien Opdrachtnemer een aan de lijst 'pas toe of leg uit'-standaarden gelijkwaardige standaard aanbiedt. De Opdrachtnemer dient daarbij aan te tonen dat dit alternatief voldoet aan de door het Forum Standaardisatie gehanteerde en gepubliceerde criteria voor opname op de lijst met 'pas toe of leg uit'-standaarden.                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## 1.8. Additionele diensten

### 1.8.1. Eisen

| Nr      | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.1.8.1 | Het is mogelijk om een SMS bericht te sturen waarvoor de ontvanger moet betalen (reverse billing) voor alle Nederlandse mobiele nummers. Tarieven voor reverse billing worden niet in rekening gebracht bij de Deelnemer.<br><br>NB: De Deelnemer zal er voor zorgen dat aan de SMS gedragscode voldaan wordt. Zie: <a href="http://www.smsgedragscode.nl">http://www.smsgedragscode.nl</a> |
| E.1.8.2 | De Opdrachtnemer kan gedeelde en unieke short codes leveren voor reverse billing SMS diensten                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| E.1.8.3 | De opdrachtnemer kan long codes leveren voor reverse billing SMS diensten en Two Way Messaging                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| E.1.8.4 | De Opdrachtnemer kan Keywords leveren ten behoeve van reverse billing SMS diensten                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| E.1.8.5 | Deelnemers kunnen berichten uitzenden naar doelgroepen die per SMS weer kunnen reageren. Maar het is ook mogelijk om een speciaal nummer (longcode) te gebruiken waar mensen berichten naar kunnen versturen en een applicatie van zet deze SMS berichten om in een e-mail.                                                                                                                 |
| E.1.8.6 | Doorsturen van Two Way messagingberichten kan via UML, email of via het online platform.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| E.1.8.7 | Opdrachtnemer dient e-mailberichten via SMS berichten te kunnen versturen. E-mailberichten kunnen een onderwerp en body veld bevatten. Deze dienen aan elkaar gekoppeld te worden afgeleverd.                                                                                                                                                                                               |
| E.1.8.8 | Opdrachtnemer levert een reply mogelijkheid op een e-mailbericht dat via een SMS bericht wordt verstuurd. Hiervoor dient een virtueel afzender nummer te worden toegepast die reply-en mogelijk maakt. Reply berichten zijn zichtbaar in de logging pagina van de Deelnemers.                                                                                                               |
| E.1.8.9 | Opdrachtnemer levert maximaal een (1) maal per jaar op verzoek een Assurance rapportage conform de eisen in Bijlage 10 – Standaard Rapportages.                                                                                                                                                                                                                                             |

Paraaf Hoofdropdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

## 1.9. Speciale diensten

### 1.9.1. Eisen

| Nr      | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <b>Maatwerkaanpassingen aan het koppelvlak</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| E.1.9.1 | De Opdrachtnemer is in staat het koppelvlak van de SMS-Gateway aan te passen voor een Deelnemer aan de hand van specificaties van de Deelnemer op een op voorhand overeengekomen offerte gebaseerd op een vaste prijs. De offerte is gebaseerd op een realistisch aantal uren en het overeengekomen Uurtarief van Software Engineer / programmeur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|         | <b>Assurance rapportage</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| E.1.9.2 | De assurance rapportage dient in de Nederlandse taal te worden opgesteld                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| E.1.9.3 | <p>Verplichte rapportage-items:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Beveiligingsorganisatie en beveiligingsbeleid<br/>Garanderen dat het beveiligingsbeleid van de Opdrachtnemer in overeenstemming is met de Overeenkomst, Dossiers Afspraken en Procedures en wet- en regelgeving.</li><li>• SLA-Parameters<br/>Garanderen dat de Opdrachtnemer de interne organisatie op orde heeft om levering conform SLA-parameters te waarborgen.<br/>Het is aan de Opdrachtnemer welke techniek, methode, proces of activiteit de Opdrachtnemer hanteert om Prestatie conform SLA-paramaters te waarborgen. De door de Opdrachtnemer gehanteerde technieken, methodes, processen of activiteiten dienen als normenkader voor de assurance rapportage op dit onderwerp. Voorbeelden van technieken, methodes, processen of activiteiten op dit onderwerp zijn: ITIL v2, ITIL v3, ITIL v4, ASL en COBIT.</li><li>• Facturatie<br/>Garanderen dat de door de Deelnemer ontvangen facturen gebaseerd op juiste informatie en de overeengekomen afspraken.</li><li>• Rapportages<br/>Garanderen dat de rapportages gebaseerd zijn op correcte registraties.</li></ul> |
|         | <b>Ondersteuning bij het koppelen van applicaties bij Deelnemers aan het koppelvlak van de Opdrachtnemer</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| E.1.9.4 | De Opdrachtnemer dient op verzoek van de Deelnemer adviseurs en programmeurs op uurbasis te kunnen leveren voor de uitvoering van de implementatie- en adviesdiensten tegen het overeengekomen Uurtarief op basis van een op voorhand overeengekomen offerte gebaseerd op een vaste prijs of nacalculatie. De Deelnemer kiest voor nacalculatie of vaste prijs.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## 2. Beheer en organisatie

De kosten van alle in dit hoofdstuk 2. Beheer en Organisatie genoemde eisen en wensen zijn Basisdiensten en worden als zodanig verdisconteerd in de Tarieven van de SMS berichten.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

## **2.1. Algemeen**

### *2.1.1. Eisen*

| <b>Nr</b> | <b>Omschrijving</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.2.1.1   | De opgegeven Prestatie, kwaliteit en kosten gelden voor alle Locaties in Nederland van alle Deelnemers.                                                                                                                                                                                                                                   |
| E.2.1.2   | Alle informatie-uitwisseling met de Opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, vindt plaats in de Nederlandse taal, tenzij anders in de eisen aangegeven of CCM respectievelijk DCM toestemming verleent om informatie-uitwisseling in een andere taal te laten plaatsvinden. Uitgezonderd zijn in telecom gebruikelijke begrippen. |

## **2.2. Governance**

### *2.2.1. Algemeen*

#### *2.2.1.1. Eisen*

| <b>Nr</b> | <b>Omschrijving</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.2.2.1.1 | Een door de Deelnemer aangewezen private of publieke partij (ook niet-Deelnemers) kan optreden namens de Deelnemer. De Opdrachtnemer beschouwt deze private of publieke partij als handelend namens de Deelnemer. Het mandaat (handelingen en begrenzingen) zal worden opgenomen in het DAP.                                                                                                                        |
| E.2.2.1.2 | De Opdrachtnemer stelt een servicemanager aan die functioneel-technische expertise heeft. Deze servicemanager fungeert voor de evenknie bij de grote Deelnemers als single point of contact) op operationeel niveau.<br><br>De Opdrachtnemer stelt een accountmanager aan die op tactisch niveau de single point of contact is. Servicemanager en accountmanager kunnen niet door dezelfde persoon ingevuld worden. |
| E.2.2.1.3 | De in E.2.2.1.2 genoemde functionarissen of vervangers zijn telefonisch bereikbaar op Werkdagen van 09:00 uur tot en met 17:00 uur.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

### *2.2.2. Overleg*

#### *2.2.2.1. Eisen*

Let op: alleen Deelnemers met een groot volume of een groot afbreukrisico overleggen structureel met de Opdrachtnemer

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

| Nr        | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.2.2.2.1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het operationeel overleg vindt 1 keer per maand plaats waarbij onder meer gesproken kan worden over:</li> <li>-</li> <li>- Bewaken uitvoering van de Dienstverlening;</li> <li>- Bespreken mogelijke verbeteringen van de dienstverlening (o.a. voorkomen van issues);</li> <li>- Monitoren en sturen operationele prestaties (KPI's);</li> <li>- Oplossen van issues bij incidenten, problemen en wijzigingen en overige werkprocessen;</li> <li>- Up-to-date houden van DAP</li> <li>- Afstemmen van communicatie uitingen;</li> <li>- Samenwerking met derde partijen;</li> <li>- Bewaken van de kwaliteit van documentatie;</li> <li>- Bespreken van voorgenomen changes;</li> <li>- Bespreken van voorgestelde facturen;</li> <li>- Monitoren van de opvolging van financiële stuurmaatregelen;</li> <li>- Escaleren naar Tactisch overleg.</li> <li>-</li> </ul> |
| E.2.2.2.2 | <p>Het tactisch overleg vindt 4 keer per jaar plaats waarbij onder meer gesproken kan worden over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aanpassingen en/of wijzigingen van de Overeenkomst;</li> <li>- Wijzigingsverzoeken ;</li> <li>- Bespreken periodieke capaciteitsplanning</li> <li>- marktconformiteit;</li> <li>- uitgevoerde en uit te voeren audits;</li> <li>- escalaties;</li> <li>- Toepassen van stuurmechanismen (o.a. verbeterplannen, audit etc.);</li> <li>- performance van de Prestatie in het algemeen;</li> <li>- financiën;</li> <li>- rapportages;</li> <li>- service levels;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| E.2.2.2.3 | <p>Het strategisch overleg vindt 1 keer per jaar plaats waarbij onder meer gesproken kan worden over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- toekomstige verwachtingen;</li> <li>- lange termijn doelen.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| E.2.2.2.4 | <p>De feitelijke inrichting van de overlegvormen en de te maken werkafspraken komen tot stand in samenwerking tussen de Deelnemer en de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient, in overleg met de Deelnemers contractmanagement (DCM), direct na het sluiten van de Overeenkomst een Service Level Agreement (SLA) en een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op te stellen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

## 2.3. Service herstelmaatregelen

### 2.3.1. Escalatie

#### 2.3.1.1. Eisen

| Nr        | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.2.3.1.1 | Opdrachtnemer regelt drie escalatieniveaus in:<br>1. De servicemanager en accountmanager<br>2. CTO<br>3. Het derde esclatieniveau<br>Het orgaan/de functionaris die verantwoordelijk is voor de gehele dienstverlening binnen Nederland en volgens de KvK handelingsbevoegd is.<br><br>Deelnemers kunnen op meerdere niveaus escaleren. Bij escalaties kan een ad hoc overleg plaats vinden met de verschillende esclatieniveaus. |

### 2.3.2. Service Credit regime

Het Service Credit regime is één van de mogelijkheden die de Hoofdopdrachtgever en de Deelnemers tot hun beschikking hebben om actie te ondernemen als de Prestatie tekortschiet. In Bijlage 11 – SLA Parameters wordt de werking van dit regime nader toegelicht, en zijn de belangrijkste parameters opgenomen waarop de kwaliteit van de Prestatie wordt beoordeeld.

#### 2.3.2.1. Eisen

| Nr        | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.2.3.2.1 | De Opdrachtnemer levert maandelijks een SLA rapportage aan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| E.2.3.2.2 | Indien de tekortschietende Prestatie een overschrijding van de norm van een SLA parameter inhoudt, hebben de Deelnemer en CCM, naast de overige escalatiemogelijkheden, het recht om Service Credits op te leggen aan de Opdrachtnemer.                                                                                                                                            |
| E.2.3.2.3 | De Deelnemer respectievelijk CCM kan de oplegging van een Service Credit opschorten. De termijn van het opschorten kan meerdere malen met één maand verlengd worden, de Deelnemer resp. CCM behoudt dan het recht de opgeschorte Service Credit alsnog op te leggen, tot het moment dat de Deelnemer respectievelijk CCM schriftelijk te kennen geeft dat deze definitief vervalt. |
| E.2.3.2.4 | Een Deelnemer respectievelijk CCM kan bepalen of een opgelegde Service Credit leidt tot een debet factuur of een verrekening met de daaropvolgende factuur.                                                                                                                                                                                                                        |

### 2.3.3. Evaluatie en verbeterplan

#### 2.3.3.1. Eisen

| Nr        | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.2.3.3.1 | Bij een tekortschietende Prestatie is het zo snel mogelijk herstellen van de Prestatie de eerste prioriteit. De Deelnemer en CCM kunnen de Opdrachtnemer opdragen om - parallel aan het herstellen van de Prestatie - direct te starten met het uitvoeren van een evaluatie van de oorzaak van het tekortschieten en het opstellen van een verbeterplan.                                     |
| E.2.3.3.2 | Opdrachtnemer levert 1) op aanvraag, 2) bij het melden van incidenten die als prioriteit urgent en hoog hebben meegekregen en 3) als repeterende incidenten met een melding normaal meer dan 2 keer per maand voorkomen, binnen 5 werkdagen een root cause analyse aan. In de root cause analyse komen ten minste de inhoudelijke onderwerpen uit Bijlage 10 -Standaard Rapportages aan bod. |
| E.2.3.3.3 | De root cause analyse omvat een verbeterplan waarin een overzicht van de stappen die genomen gaan worden om herhaling van het tekortschieten in de toekomst te voorkomen.                                                                                                                                                                                                                    |

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

| Nr        | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.2.3.3.4 | 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 CCM.                                     |
| E.2.3.3.5 | Het verbeterplan dient door Opdrachtnemer te worden gerealiseerd. De Opdrachtnemer rapporteert periodiek (frequentie wordt door de Deelnemer respectievelijk CCM vastgesteld) over de voortgang van de realisatie van het verbeterplan. |

#### 2.3.4. Step-in rights

##### 2.3.4.1. Eisen

| Nr        | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.2.3.4.1 | Als een tekortschietende Dienst niet binnen een redelijke termijn in voldoende mate is hersteld, dan kunnen het DCM en CCM gebruik maken van step-in rights.<br><br>NB. Voorafgaand aan het gebruiken van step-in rights, is reeds met verantwoordelijken van Opdrachtnemer (waaronder bijvoorbeeld service-delivery management en relatie- cq. accountmanagement) de tekortschietende Dienst besproken.                                                                                     |
| E.2.3.4.2 | Onder step-in rights wordt verstaan dat de Opdrachtnemer binnen tien Werkdagen 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 Dienst. Het DCM respectievelijk CCM is hierbij aanwezig als toehoorder.                                                                                                     |
| E.2.3.4.3 | Als de tekortschietende Dienst een maand na een step-in overleg op het hoogste escalatieniveau nog niet is hersteld, dan belegt de Opdrachtnemer op verzoek van CCM wederom een overleg van zijn managementteam. Indien deze in dit overleg afgesproken acties niet leiden tot de oplossing van het probleem, dan is Opdrachtgever gerechtigd om met onmiddellijk ingang de Overeenkomst te ontbinden, zonder dat Opdrachtgever ter zake enige vergoeding aan Opdrachtnemer verschuldigd is. |

##### 2.3.5. Audit

In de Bijlage 09 Kwaliteitsborging en auditing staat beschreven onder welke condities een audit plaats vindt.

##### 2.3.5.1. Eisen

| Nr        | Omschrijving                                                                                                      |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.2.3.5.1 | De Hoofdopdrachtgever heeft het recht om door een derde partij een audit te laten uitvoeren bij de Opdrachtnemer. |

## 2.4. Online Portaal

##### 2.4.1. Eisen

| Nr      | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.2.4.1 | Om de onderlinge samenwerking tussen Deelnemers, Opdrachtnemer en Opdrachtgever te bevorderen, dient de Opdrachtnemer gedurende de Migratie bij aanvang van de Overeenkomst een online portaal in te richten volgens Bijlage 12 – Online Portaal. |

## 2.5. Service levels

Bijlage 11 - SLA Parameters beschrijft de service levels die gelden voor de Diensten die met deze aanbesteding worden gecontracteerd.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

### 2.5.1. Servicedesk

#### 2.5.1.1. Eisen

| Nr         | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.2.5.1.1  | Door de Deelnemers geautoriseerde contactpersonen (dit zijn niet alle individuele gebruikers) dienen gedurende in de Bijlage 11 - SLA Parameters genoemde openingstijden telefonisch in contact te kunnen treden met de servicedesk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| E.2.5.1.2  | De medewerkers van de Servicedesk staan de geautoriseerde contactpersonen in het Nederlands te woord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| E.2.5.1.3  | Van elk contact met de servicedesk, dat leidt tot verdere actie van de Opdrachtnemer, meldt de Opdrachtnemer aan het eind het referentienummer van dit contact per email. Ieder contact met de servicedesk, ook als dit niet leidt tot verdere actie, dient geregistreerd te worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| E.2.5.1.4  | 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. Deze informatie betreft onder andere: <ul style="list-style-type: none"><li>• Het referentienummer van de Opdrachtnemer;</li><li>• Het referentienummer van de Deelnemer (indien opgegeven);</li><li>• De Dienst waarop het Incident betrekking heeft;</li><li>• De prioriteit;</li><li>• Een omschrijving van het Incident;</li><li>• Het tijdstip waarop het Incident is gesignaleerd;</li><li>• Het tijdstip waarop het Incident is opgelost;</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>◦ Datum/tijdstip signaleren of aanmelding (door de Deelnemer) en acceptatie (door Opdrachtnemer);</li><li>◦ Datum/tijdstip oplossing (door de Opdrachtnemer) en acceptatie (door de Deelnemer).</li></ul></li></ul> |
| E.2.5.1.5  | De servicedesk is ook telefonisch bereikbaar vanuit het buitenland.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| E.2.5.1.6  | In geval van telefonische communicatie dient de servicedesk vanuit Nederland bereikbaar te zijn op telefoonnummers tegen een Tarief van € 0,- (geen internationale nummers, geen betaalde servicenummers).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| E.2.5.1.7  | De servicedesk van Opdrachtnemer moet 24/7 telefonisch bereikbaar zijn zodat Deelnemers Incidenten met een prio Hoog kunnen melden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| E.2.5.1.8  | Medewerkers van de servicedesk hebben technisch inhoudelijke kennis van de Diensten die de Opdrachtnemer levert. De Opdrachtnemer beschikt over een skilled servicedesk.<br><br>NB. Skilled personeel betekent dat het personeel kennis van de Overeenkomst moet hebben.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| E.2.5.1.9  | Bij telefonische aanmelding van een incident bij de servicedesk van de Opdrachtnemer, dient de aanmelder van de Deelnemer binnen 30 seconden een medewerker van de Opdrachtnemer aan de lijn te krijgen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| E.2.5.1.10 | Incidenten met een prioriteit Hoog worden binnen 30 minuten in behandeling genomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

### 2.5.2. Incidentafhandeling

#### 2.5.2.1. Eisen

| Nr        | Omschrijving                                                                                                                                                                                         |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.2.5.2.1 | Alle Incidenten worden op basis van de in Bijlage 11 – SLA parameters gegeven omschrijving door Opdrachtnemer geregistreerd in de door de Deelnemer opgegeven categorieën (Hoog, Midden of Normaal). |

Paraaf Hoofdpdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

| Nr         | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.2.5.2.2  | Opdrachtnemer dient minimaal de SLA parameters uit Bijlage 11 – SLA parameters actief met een beheersysteem te bewaken, Incidenten te signaleren en per direct vast te leggen in het incidentregistratiesysteem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| E.2.5.2.3  | Indien er geen Incident is gesignaleerd middels een beheersysteem, dan gaat de Oplostijd van een Incident in op het moment dat het Incident is aangemeld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| E.2.5.2.4  | Na een telefonische melding van een Incident bij de Opdrachtnemer vangt direct de Oplostijd voor afhandeling van Incidenten aan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| E.2.5.2.5  | Na het verhelpen van het Incident kan er op verzoek van Deelnemer, in het bijzijn van een functionaris van Deelnemer, een test worden uitgevoerd om vast te stellen dat de Dienst goed werkt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| E.2.5.2.6  | Incidenten met een prioriteit Hoog die een negatieve impact hebben op de Dienst aan de Deelnemer dienen pro-actief aan de Deelnemer gemeld te worden. Deelnemer kan instellen deze notificatie per email en per SMS te ontvangen. Voor Logius geldt dat zij telefonisch op de hoogte gesteld wordt.                                                                                                                                                                                                                                     |
| E.2.5.2.7  | Incidenten dienen conform Bijlage 11 – SLA parameters via de genoemde openingstijden en kanalen (telefonie, e-mail en online portaal) gemeld te kunnen worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| E.2.5.2.8  | Incidenten worden door Opdrachtnemer opgelost volgens de in Bijlage 11 – SLA parameters gestelde termijnen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| E.2.5.2.9  | Opdrachtnemer conformeert zich aan de in Bijlage 11 – SLA parameters gestelde reactietijden en statusupdates.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| E.2.5.2.10 | Incidentoplostijden gaan in op het moment dat het incident door de Deelnemer is aangemeld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| E.2.5.2.11 | Na aanmelden van een incident dient de Opdrachtnemer binnen 30 minuten met een eerste reactie te komen. Bij deze terugkoppeling dient hij aan te geven of de Deelnemer nog aanvullende informatie moet aanleveren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| E.2.5.2.12 | Zodra het incident verholpen is, of de status is veranderd (structureel of met een tijdelijke oplossing), dient de Opdrachtnemer de Deelnemer direct te informeren. Een Incident is pas afgesloten als de oplossing door de Deelnemer is geaccepteerd. Het is aan de Deelnemer om deze ook als zodanig te accepteren. De Deelnemer moet binnen vier uur 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. |
| E.2.5.2.13 | Indien na analyse blijkt dat de oorzaak van een incident buiten het domein van de Opdrachtnemer ligt, dient de Opdrachtnemer in samenwerking met de Deelnemer en eventuele betrokkenen in de telecommunicatieketen, mee te werken aan het oplossen van het incident.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| E.2.5.2.14 | Indien een incident is opgelost met een tijdelijke oplossing (d.w.z. afwijkend van de standaarduitvoering van de Dienst), dan dient de Opdrachtnemer daarna onverwijld het oorspronkelijke incident te verhelpen met een structurele oplossing. Zolang dit niet is gebeurd, blijft het incident openstaan.                                                                                                                                                                                                                              |

## 2.6. Advies

### 2.6.1. Eisen

| Nr        | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.2.6.1.1 | Deelnemer kan Opdrachtnemer verzoeken advies te geven over andere onderwerpen dan die behoren tot de overeengekomen Producten en Diensten. Voorwaarde is wel dat het advies gerelateerd moet zijn aan de scope van de Overeenkomst en dat er zoveel mogelijk gebruik moet worden gemaakt van de functionarissen bescheven in Bijlage 3 – Tarieflijst. |
| E.2.6.1.2 | De werkzaamheden van het Personeel van Opdrachtnemer worden van maandag t/m vrijdag tijdens kantooruren ( 8:00 – 17:00) verricht gedurende max. 9 uur per dag en gemiddeld 40 uur per week.                                                                                                                                                           |

Paraaf Hoofdpijndrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

## **2.7. Processen Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren**

### **2.7.1. Bestellen**

Paragraaf 2.7.1 betreft niet de afhandeling van SMS berichten. Het geven van de nadere opdrachten tot het versturen van SMS berichten geschiedt via de door de opdrachtnemer geleverde koppelvlakken. Paragraaf 2.8.1 betreft bestellingen van Additionele en Speciale diensten.

#### **2.7.1.1. Eisen**

| <b>Nr</b> | <b>Omschrijving</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.2.7.1.1 | Speciale diensten kunnen uitsluitend middels een offerteaanvraag aangevraagd worden.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| E.2.7.1.2 | Offertes dienen een geldigheidsduur te hebben van minimaal zestig dagen.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| E.2.7.1.3 | Elke uitgebrachte offerte bevat minimaal: <ul style="list-style-type: none"><li>• Beschrijving van de levering/Dienst;</li><li>• Geldigheidsduur van de offerte;</li><li>• Levertermijn;</li><li>• Alle Tarieven;</li><li>• Contractduur;</li><li>•</li><li>• Opleverdatum;</li><li>• Afbakening en beschrijving van de levering/Dienst.</li></ul> |

### **2.7.2. Speciale dienst**

#### **2.7.2.1. Eisen**

| <b>Nr</b> | <b>Omschrijving</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.2.7.2.1 | Indien een bestelling van de Hoofdupdrachtgever of 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 de Diensten die in de tarieflijst overeengekomen zijn, eventueel aangevuld met werkzaamheden of die niet in de Bijlage 03 - Tarieflijst overeengekomen zijn. |
| E.2.7.2.2 | Offertes voor Speciale diensten dienen ter goedkeuring te worden voorgelegd aan Centraal Contractmanagement (CCM) en Deelnemer Contractmanagement (DCM).                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| E.2.7.2.3 | Het staat de Opdrachtgever of de Deelnemer die de offerte voor een Speciale dienst heeft aangevraagd vrij de offerte te accepteren dan wel (zonder opgave van reden) af te wijzen. De Opdrachtgever of de Deelnemer is in het laatste geval gerechtigd om de Speciale dienst bij een derde af te nemen.                                                                                                                          |
| E.2.7.2.4 | Elke offerte wordt uitgebracht op basis van een open calculatie, en bevat minimaal: <ul style="list-style-type: none"><li>• Tot op 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>                       |
| E.2.7.2.5 | Offertes dienen een geldigheidsduur te hebben van minimaal 60 dagen en worden uitgebracht onder de voorwaarden van de Overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

Paraaf Hoofdupdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

### 2.7.3. Accepteren

#### 2.7.3.1. Eisen

| Nr        | Omschrijving                                                                                                                                                                                   |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.2.7.3.1 | De Opdrachtnemer dient door middel van een acceptatietest aan te tonen dat geleverde Diensten voldoen aan de gestelde specificaties en eisen conform Bijlage 20 -Test en acceptatieprocedure.. |

### 2.7.4. Beëindigen

#### 2.7.4.1. Eisen

| Nr        | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.2.7.4.1 | De Opdrachtnemer dient een beëindigingproces in te richten dat beëindiging van Diensten zoals vermeld in de Producten en Diensten Catalogus (PDC) garandeert.                                                                                |
| E.2.7.4.2 | Beëindigingen dienen door de service desk van de Opdrachtnemer afgehandeld te worden.                                                                                                                                                        |
| E.2.7.4.3 | Indien een beëindiging wordt aangevraagd door een niet daartoe geautoriseerde medewerker van de Deelnemer, mag deze niet in behandeling worden genomen. Alleen bestelgemachtigden mogen Diensten beëindigen.                                 |
| E.2.7.4.4 | In offertes voor maatwerk dienen alle kosten die noodzakelijk zijn voor het beëindigen van de Dienst opgenomen te worden, alsmede via welke proces beëindiging plaats dient te vinden.                                                       |
| E.2.7.4.5 | Binnen één Werkdag dient de beëindiging van een Dienst van een Deelnemer door de Opdrachtnemer te worden bevestigd. Indien de vraag tot beëindiging niet correct of onduidelijk is, dient dit binnen dezelfde periode teruggemeld te worden. |
| E.2.7.4.6 | Alle Diensten kunnen op elke kalenderdag worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand die op de opzegdatum ingaat.                                                                                                    |
| E.2.7.4.7 | Opdrachtnemer verleent medewerking aan de transitie naar een nieuwe Opdrachtnemer.                                                                                                                                                           |

### 2.7.5. Factureren

#### 2.7.5.1. Eisen

| Nr        | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.2.7.5.1 | De Opdrachtnemer sluit aan op het systeem voor Elektronisch factureren conform de Eisen in Bijlage 8 - Elektronisch factureren                                                                                                              |
| E.2.7.5.2 | De factuurregels zijn identiek aan de tariefelementen zoals genoemd in Bijlage 03 – Tarieflijst.                                                                                                                                            |
| E.2.7.5.3 | 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.                                                                         |
| E.2.7.5.4 | De indeling van de facturen is dusdanig dat op eenvoudige wijze door de Deelnemer op een eenduidige wijze de relatie met de rapportages is te leggen.                                                                                       |
| E.2.7.5.5 | De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat naar Deelnemers verstuurd facturen die niet voldoen aan de eisen onbehandeld, en dus zonder betaling, retour worden gestuurd naar de Opdrachtnemer waarbij de dienstverlening gecontinueerd blijft. |
| E.2.7.5.6 | Facturatie dient op verzoek van de Deelnemer per geplaatste bestelopdracht te geschieden.                                                                                                                                                   |
| E.2.7.5.7 | In de factuur dient een referentie (bijvoorbeeld intern bestelnummer) toegevoegd te kunnen worden aan de hand waarvan de geleverde prestatie kan worden gecontroleerd.                                                                      |
| E.2.7.5.8 | In de factuur dient per niveau een kostenplaats toegevoegd te kunnen worden voor doorbelasting.                                                                                                                                             |

Paraaf Hoofdropdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

| Nr         | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.2.7.5.9  | De Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de eerste factuur eenmalig een pro forma factuur op te stellen, waarin alle geëiste factuurgegevens, en alle factureerbare items met bijbehorende beschrijving, inclusief de bijbehorende Tarieven, staan vermeld. Deze pro forma factuur dient ter goedkeuring te worden aangeboden aan Centraal Contractmanagement. Pas na goedkeuring van de pro forma factuur kan de daadwerkelijke facturering van geleverde Diensten van start gaan. |
| E.2.7.5.10 | Wijziging van de factuur, d.w.z. toevoeging/weglating van gegevens is slechts toegestaan met toestemming van CCM.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| E.2.7.5.11 | Alle vermelde Tarieven dienen gesteld te zijn exclusief BTW. De aangeboden Tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. De prijzen dienen gesteld te zijn in euro's. Betalingskortingen zijn niet mogelijk.                                                                                                                                                                                                                                             |
| E.2.7.5.12 | Er wordt op basis van nacalculatie gefactureerd met gebruikmaking van een niet cumulatieve staffel. Er zijn geen staffels per Deelnemer, de staffel geldt voor de gehele afname voor alle Deelnemers.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| E.2.7.5.13 | Voor het eind van de Migratie stelt CCM op basis van de prognose de staffel vast. Op basis van die staffelprijs wordt gefactureerd. Aan het einde van het eerste contractjaar stelt CCM op basis van de afnamegegevens de definitieve staffel vast. De Opdrachtnemer stuurt met gebruikmaking van de definitieve staffel, op basis van nacalculatie, een correctiefactuur.                                                                                                        |
| E.2.7.5.14 | Voorafgaand aan elk contractjaar stelt CCM de staffel vast. Na afloop van elk contractjaar stuurt de Opdrachtnemer indien van toepassing een correctiefactuur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## 2.8. Rapportages

### 2.8.1. Eisen

| Nr      | Omschrijving                                                                                                                                                        |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.2.8.1 | De Opdrachtnemer rapporteert conform Bijlage 10 - Standaardrapportages.                                                                                             |
| E.2.8.2 | Rapportages worden alleen beschikbaar gesteld aan de daartoe geautoriseerde personen.                                                                               |
| E.2.8.3 | De Opdrachtnemer stelt de rapportages beschikbaar binnen 10 Werkdagen na afloop van de rapportageperiode.                                                           |
| E.2.8.4 | Rapportages worden tenminste online beschikbaar gesteld en zijn minimaal te downloaden in een elektronisch bewerkbaar format.                                       |
| E.2.8.5 | De Opdrachtnemer dient de rapportages en brongegevens gedurende de Overeenkomst + 1 jaar te bewaren. Gedurende deze periode dienen de gegevens opvraagbaar te zijn. |

Paraaf Hoofdpdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

## 3. Duurzaamheid

### 3.1.1. Energie efficiency

#### 3.1.1.1. Eisen

| Nr      | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.3.1.1 | Breedbandapparatuur die Opdrachtnemer inzet voor de uitvoering van de opdracht voldoet aan de eisen zoals omschreven in de recente versie van de Code of Conduct on Energy Consumption of Broadband Equipment (European Commission) (zie: <a href="http://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC106039/ictcoc-ecbe-v6_feb_2017_final.pdf">http://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC106039/ictcoc-ecbe-v6_feb_2017_final.pdf</a> ).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| E.3.1.2 | <p>Opdrachtnemer meet het energieverbruik van het gehele datacentrum en rapporteert dit gedurende de contractperiode. Opdrachtnemer berekent, op basis van minimaal twee wekelijkse metingen, wat de verhouding is tussen het energieverbruik van de IT-apparatuur en het totale energieverbruik van het datacentrum, over een periode van een jaar.</p> <p>Onder IT-apparatuur in het datacentrum wordt verstaan: apparatuur die in een datacentrum wordt ingezet om data te managen (managing), op te slaan (storing), te verwerken (processing) en <i>routen</i> (routing).</p> <p>Aan te leveren:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Jaarlijkse rapportage met de gemeten data waarin gespecificeerd is welke apparaten met welk doel, welke hoeveelheid energie hebben verbruikt, de momenten waarop de data is gemeten en de gebruikte formule en uitkomst om de ratio van het energieverbruik van de IT-apparatuur ten opzichte van het energieverbruik van het gehele datacentrum te berekenen.</li><li>- Een analyse van de gemeten cijfers, waarin de opdrachtnemer ingaat op punten waar eventueel effectiviteitswinst te behalen is.</li></ul>                                                                                                       |
| E.3.1.3 | <p>Op basis van de data omtrent het energieverbruik van het datacentrum (zie E.3.1.2), berekent Opdrachtnemer de totale uitstoot van CO<sub>2</sub> van het datacentrum (de uitkomst geeft u weer in kilogram CO<sub>2</sub> per kWh). Daarnaast berekent Opdrachtnemer de verhouding tussen de CO<sub>2</sub> uitstoot als gevolg van het energieverbruik van de IT-apparatuur en de CO<sub>2</sub> uitstoot als gevolg van het energieverbruik van het gehele datacentrum.</p> <p>Aan te leveren:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Jaarlijkse rapportage met de gemeten data waarin gespecificeerd is welke apparaten met welk doel, welke hoeveelheid energie hebben verbruikt, de momenten waarop de data is gemeten en de gebruikte formule en uitkomst om de verhouding tussen de CO<sub>2</sub> uitstoot als gevolg van het energieverbruik van de IT-apparatuur ten opzichte van de CO<sub>2</sub> uitstoot als gevolg het energieverbruik van het gehele datacentrum te berekenen. U maakt hierbij inzichtelijk waarop u de CO<sub>2</sub> uitstoot heeft gebaseerd.</li><li>- Een analyse van de gemeten cijfers, waarin de opdrachtnemer ingaat op punten waar eventueel CO<sub>2</sub> reductie en/of effectiviteitswinst te behalen is.</li></ul> |
| E.3.1.4 | De door Opdrachtnemer eventueel aangemerkte CO <sub>2</sub> reductie en/of effectiviteitswinst kan in een volgend contractjaar een (dynamische) KPI worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| E.3.1.5 | UPS-apparatuur die Opdrachtnemer inzet voor de uitvoering van de opdracht voldoet aan de meest recente versie van de Energy Star-normen voor energieprestaties.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| E.3.1.6 | De energie-efficiency voor UPS-apparatuur die Opdrachtnemer inzet voor de uitvoering van de opdracht dient minimaal 95% te bedragen, conform de specificaties als opgenomen in 'Energy Star'-eisen voor UPS-apparatuur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| E.3.1.7 | Servers die Opdrachtnemer inzet voor de uitvoering van de opdracht voldoen aan de meest recente versie van de Energy Star-normen voor energieprestaties.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

| Nr      | Omschrijving                                                                                                                                                                                              |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.3.1.8 | De energie-efficiency voor servers die Opdrachtnemer inzet voor de uitvoering van de opdracht dient minimaal 85% te bedragen, conform de specificaties als opgenomen in 'Energy Star'-eisen voor servers. |

### 3.1.2. Social Return

#### 3.1.2.1. Eisen.

| Nr        | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.3.1.2.1 | Opdrachtnemer dient een maand na het ondertekenen van de Overeenkomst betreffend deze opdracht een Plan van Aanpak Social Return in bij CCM. De voorwaarde is dat er minimaal 2,5% van de opdrachtwaarde tijdens de looptijd van de Overeenkomst wordt gebruikt aan Social return.<br><br>Dit plan van aanpak wordt een onderdeel van de Overeenkomst. In dit plan van aanpak beschrijft u hoe u Social return gaat toepassen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Het plan van aanpak bevat in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De wijze waarop u impact creëert;</li> <li>• De manier waarop u het afgesproken percentage realiseert;</li> <li>• De doelgroep(en) die u in wilt zetten;</li> <li>• De rolverdeling;</li> <li>• De randvoorwaarden;</li> <li>• De planning.</li> </ul> |
| E.3.1.2.2 | CCM kan per contractjaar maximaal 1 dynamische KPI omtrent Social Return vaststellen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

### 3.1.3. Internationale Sociale Voorwaarden

#### 3.1.3.1. Eisen.

| Nr        | Omschrijving                                                                                                                                                  |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.3.1.3.1 | Opdrachtnemer voldoet aan de eisen voor Internationale Sociale Voorwaarden conform uit conform de eisen van Bijlage 14 – Internationale Soaciale Voorwaarden. |

## 4. Migratie

De kosten van alle in dit hoofdstuk 4 Migratie genoemde eisen en wensen worden (tenzij specifiek aangegeven) verdisconteerd in de Tarieven van de SMS berichten.

### 4.1. Algemeen

#### 4.1.1. Eisen

| Nr        | Omschrijving                                                                    |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------|
| E.4.1.1.1 | Opdrachtnemer voert de migraties uit conform de eisen van Bijlage 18 - Migratie |

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

#### 4.1.2. Dossier Afspraken en Procedures (DAP) en Service Level Agreement (SLA)

##### 4.1.2.1. Eisen

| Nr         | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E. 4.2.2.1 | Direct na inwerkingtreding van de Overeenkomst zal de Opdrachtnemer met CCM afspraken maken over de invulling van een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), waarin operationele afspraken worden gemaakt die gedurende de inrichting van de Prestatie en tijdens de looptijd van de Overeenkomst van toepassing zijn. Alsmede een Service Level Agreement (SLA). Deze documenten zijn onderdeel van de Migratie en zijn vermeld in Bijlage 18 - Migratie |

#### 4.2. Testen

##### 4.2.1. Eisen

| Nr      | Omschrijving                                                                                                           |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.4.2.1 | De Opdrachtnemer conformeert zich aan de test- en acceptatieprocedure (zie Bijlage 20 – Test- en acceptatieprocedure). |

Paraaf Hoofdoordrachtgever:

Paraaf Wederpartij: