

Bijlage 2: Programma van Eisen (PvE) Telecommunicatie diensten

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	1
Algemene eisen	2
Commerciële eisen	2
Facturering en betaling	2
Contract- en Leveranciersmanagement	4
Technische eisen	5
Bedrijfsvoering Service punt (BSP) en de callcenter functionaliteit.....	8
Receptie en de bedienpost functionaliteit	9
ICT technische eisen	9
Beveiliging en gegevensbescherming	10
Implementatie	11
Kwaliteitseisen	11
Beheer.....	11
Onderhoud	12
Helpdesk	12
Bestellen aanverwante zaken Telecommunicatie dienstverlening	13

Algemene eisen

ALG.01.	VRNHN gaat één Overeenkomst aan met Inschrijver voor de volledig aangeboden dienstverlening. Indien Inschrijver derde partijen inschakelt om de volledig aangeboden dienstverlening te kunnen leveren blijft sprake van één Overeenkomst met Inschrijver.
ALG.02.	De Inschrijver die voor de uitvoering van het Overeenkomst gebruik maakt van (een) bepaalde onderaannemer(s)/derden, is gebonden aan het daadwerkelijk gebruik maken van genoemde onderaannemer(s)/derden, zoals in de aanbidding voorgesteld. (Hoofd)aannemers staan in voor aanbiddingen van Onderaannemers/derden.
ALG.03.	Indien Inschrijver gedurende de looptijd van het Overeenkomst een wijziging wenst door te voeren in de bij de inschrijving voorgestelde onderaannemer(s)/derden, kan dit alleen na onderling overleg.
ALG.04.	Indien Inschrijver gebruik maakt van onderaannemers/derden is de Inschrijver altijd verantwoordelijk voor de kwaliteit en de levering van alle aangeboden diensten en producten. De Inschrijver is tevens verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten betreffende onderaannemers/derden en de communicatie hierover.
ALG.05.	Als zich een geschil voordoet, bijvoorbeeld ten aanzien van facturatie, zal dit geschil altijd geslecht worden met Inschrijver. VRNHN wenst niet in discussies tussen hoofd/onderaannemers onderling te geraken. Inschrijver vrijwaart VRNHN voor eventuele aanspraken en acties van door Inschrijver ingeschakelde onderaannemers of derden.
ALG.06.	Alle voor de dienstverlening benodigde programmatuur/tooling, licenties, infrastructuur (zoals bijvoorbeeld verbindingen), hardware (bijvoorbeeld switches) en randapparatuur die de Inschrijver voor het leveren van de diensten inzet, maken onderdeel uit van de dienstverlening.
ALG.07.	Inschrijver garandeert dat de aangeboden functionaliteit direct na oplevering voldoet aan alle eisen die zijn genoemd in de Offerteleidraad en nota's van inlichtingen en dat zal blijven doen gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. Uitgezonderd hiervan zijn later overeengekomen functionele wijzigingen, rekening houdend met de Herzieningsclausule en het Afsprakenregister. De functionaliteit moet draaien op 'proven software'.
ALG.08.	Indien Inschrijver niet voldoet aan de gestelde eisen en/of de overeengekomen kwaliteitsniveaus zoals gesteld in eis ALG.07 is Inschrijver in gebreke. Een formele ingebrekestelling vanuit de VRNHN richting de Inschrijver zal hierop volgen, conform het gestelde binnen de AIVD NHN 2019

Commerciële eisen

COM.01.	Het door Inschrijver uitvoeren van eventueel meer- en/of minderwerk is pas toegestaan na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van VRNHN. Meerwerk uitgevoerd door Inschrijver zonder dat daar vooraf schriftelijke toestemming door VRNHN is gegeven wordt door VRNHN niet vergoed.
COM.02.	Op de Overeenkomst zijn van toepassing de Algemene Inkoopvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten Veiligheidsregio Noord-Holland Noord (AIVD NHN 2019).
COM.03.	Eventuele Algemene (Inkoop en/of Verkoop) Voorwaarden van de Inschrijver zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.

Facturering en betaling

FAC.01.	Facturering dient te geschieden door middel van maximaal twee (2) totaalfacturen per maand. Op de factuur dient een onderverdeling gemaakt te worden naar vaste en variabele kosten voor Vast, Mobiel, Hosted Omgeving, in gebruik zijnde verbindingen, geleverde mobiele telefoons en overige producten en diensten.
---------	---

FAC.02.	Op de factuur dient de volgende informatie te worden aangegeven: • Spraak abonnementen: aantallen en verbruik (min) • Spraak/Data abonnementen, aantallen en verbruik (min/MB's) • Data abonnementen, aantallen en verbruik (min/MB's) • Buiten EU, aantallen en verbruik (min/MB's) • Buiten de standaard bundel aantallen en verbruik (min/MB's) • Gebruik van Servicenummers • Aan VRNHN geleverde telefoons (type, aantal en bedrag)
FAC.03.	Inschrijver dient facturen digitaal (email, bij voorkeur in het format XML), te versturen naar digitalefactuur@vrnhn.nl. Alle facturen dienen te zijn voorzien van de volgende gegevens: • btw nummer Veiligheidsregio; • Factuurdatum; • Hoogte van de vergoeding; • Verschuldigde btw; • Contract nummer (nummer); • Verplichtingennummer.
FAC.04.	Facturatie van de Telecommunicatie dienstverlening vindt plaats op basis van het werkelijk aantal afgenomen abonnementen.
FAC.05.	Mutaties die door VRNHN tien (10) werkdagen of meer voor aanvang van de nieuwe factuurperiode zijn aangemeld, zijn op de eerstvolgende factuur verwerkt.
FAC.06.	VRNHN zal de eerste factuur toetsen op overeenkomstigheid met inschrijving van Inschrijver, men met name het Prijzenblad. Pas ná goedkeuring door VRNHN zal de factuur worden betaald.
FAC.07.	De factuur van de implementatie wordt betaald ná formele acceptatie van de implementatie (decharge). Deze acceptatie procedure beschrijft Inschrijver zelf bij het gevraagde implementatieplan (bijlage 10).
FAC.08.	De geleverde dienstverlening mag gefactureerd worden bij ingebruikname van de dienstverlening. De dienstverlening en het hiervoor verschuldigde termijnbedrag gaat zodoende in ná ingebruikname van de dienstverlening.
FAC.09.	Meerwerk, projecten en changes alsmede eventuele reparaties van mobiele toestellen worden afzonderlijk gefactureerd. VRNHN en Inschrijver dienen voorafgaand aan meerwerk, projecten, changes of reparaties schriftelijk overeenstemming te bereiken over de uit te voeren extra dienstverlening.
FAC.10.	Inschrijver levert voor het verbruik van mobiele data/internet een groepsbundel waarin het totale verbruik van alle data abonnementen binnen de groep worden afgerekend. Individuele tekorten dienen met individuele overschotten van andere abonnementen te worden gecompenseerd.
FAC.11.	Hetgeen door Inschrijver wordt aangeboden (inclusief tariefstelling) dekt het huidige verbruik zoals gespecificeerd in de bijlage "Beschrijving huidige situatie VRNHN", volledig af. Zie voor eventuele aanpassingen van de Telecommunicatie dienstverlening eis KWA.03.
FAC.12.	Aanvullend op eis FAC.11 dienen in uw Inschrijving te worden verwerkt: • Spraak- en data verkeer binnen EU (mobiel en vast, ongeacht persons- of voertuiggebonden) inclusief bellen onderling; • SMS verkeer binnen EU; • het bellen naar voicemailboxen.
FAC.13.	De offerte/inschrijving van Inschrijver dient de gevraagde antwoorden en prijzen volledig te omvatten. Ofwel; de antwoorden die u geeft op de wensen van deze aanbesteding zijn inclusief in de inschrijfsom. Dat betekent dat VRNHN tijdens implementatie en gedurende de (reguliere) werkzaamheden en alle gevraagde dienstverlening zoals gesteld in het geheel van

	de aanbestedingsdocumentatie (inclusief bijlagen en Nota's van Inlichtingen) ook financieel volledig omvatten gedurende de looptijd van de overeenkomst, en VRNHN dus géén additionele factuur ontvangt.
FAC.14.	Onderhoud aan de Telecommunicatie dienstverlening in zijn geheel, met daaruit voortkomende kosten maken deel uit van de aanbidding van Inschrijver en dienen te zijn verwerkt in de tarieven.
FAC.15.	De kosten van de helpdesk, waaronder inbegrepen opname, afhandeling en oplossing van incidenten en verstoringen zijn inbegrepen in aanbidding van Inschrijver.

Contract- en Leveranciersmanagement

CLM.01	Na gunning zal met gegunde Inschrijver de door Inschrijver gehanteerde SLA besproken worden. Denk hierbij aan periodieke afspraken om de overeengekomen SLA's te bespreken, werkafspraken omtrent het meten van de SLA's, et cetera.
CLM.02	Aanvullend op de door Inschrijver geboden SLA conform eis CLM.01 zullen nadere agendapunten voor de leveranciersbeoordeling besproken worden. Gespreksonderwerpen zijn ten minste de door Inschrijver gegeven antwoorden op de gunningscriteria (wensen) en het (blijven) voldoen hieraan.
CLM.03	Opzeggingen op gebruikersniveau kunnen op ieder moment plaatsvinden zonder daarbij een opzegtermijn te hanteren. Kosten worden pro-rata verrekend.
CLM.04	De looptijd van elke nieuwe aansluiting of dienstverlening die tijdens de looptijd van de Overeenkomst start, eindigt op de einddatum van de Overeenkomst. Dit betreft ook alle onderliggende aansluitingen en diensten ongeacht type, de aard of de datum van activatie.
CLM.05	Wanneer VRNHN de door Inschrijver geleverde dekking, bereikbaarheid en/of verstaanbaarheid van de mobiele verbindingen als ondermaats beoordeeld en Inschrijver géén en passende oplossing hiervoor levert (ter beoordeling van VRNHN), staat het VRNHN vrij om de betreffende (mobiele) verbindingen te vervangen voor (mobiele) verbindingen van een alternatieve provider. Hierbij dient Inschrijver: • volledige (administratieve) medewerking te verlenen; • het betreffende mobiele nummer ten behoeve van nummer portering vrij te geven; • geen aanvullende randvoorwaarden te stellen; • deze opgesomde medewerking gerelateerd aan de overgang kosteloos te verlenen. Indien de ondermaatse levering zich concentreert op een beperkt deel van de geboden dienstverlening, kan VRNHN naar eigen keuze een alternatieve provider inschakelen voor dit beperkte deel. Indien de ondermaatse levering plaatsvindt binnen de periode van de wachtkamervereenkomst, zal VRNHN zonder her-aanbesteding overgaan tot gunning van de Opdracht aan de partij die tijdens deze Aanbestedingsprocedure de op één na hoogste score heeft behaald.
CLM.06	Op het Prijzenblad zijn huidige hoeveelheden genoemd. Na gunning mag de daadwerkelijke afname worden gefactureerd. Voorgaande met in achtname van de genoemde eis FAC-11.
CLM.07	Tarieven liggen vast voor de eerste vier jaar van de start van de Overeenkomst (na implementatie periode).
CLM.08	Tarieven kunnen na eis CLM.07 én per verlengingsperiode één keer worden geïndexeerd op basis van het CBS prijsindexcijfer "J61 Telecommunicatie" uit de reeks "Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100". Het indexcijfer van de eerste maand van de op dat moment geldende contractperiode zal worden vergeleken met het indexcijfer van de laatste maand van de op dat moment geldende contractperiode (indien dit indexcijfer nog niet bekend is zal het meest recente, wél bekende indexcijfer worden gehanteerd). Deze procentuele toe- of afname zal 1:1 worden doorgerekend.

CLM.09	Geïndexeerde tarieven zijn vast tot en met het einde van de verlengingsperiode.
CLM.10	Inschrijver geeft tijdens de looptijd van de Overeenkomst (en tijdens leveranciersgesprekken) pro-actief advies op de invulling en uitvoering van de Overeenkomst en door Inschrijver aangeboden Telecommunicatie dienstverlening. Hiermee bedoeld VRNHN dat een samenwerking tussen Partijen dient te ontstaan waarbij door slimme aanvullingen of aanpassingen de dienstverlening voor VRNHN zo optimaal mogelijk kan worden ingericht.
CLM.11	Bij afloop van de Overeenkomst zal mogelijk een periode voor overgang naar een andere provider nodig zijn (exit, portering, enzovoorts). VRNHN verwacht van de Inschrijver aan wie gegund wordt een meewerkende houding in deze zgn. 'overgangsperiode'. VRNHN verwacht tevens dat tijdens deze overgangsperiode de Telecommunicatie dienstverlening gegarandeerd blijft en onder dezelfde condities geleverd worden.

Technische eisen

TECH.01	Inschrijver levert een hosted cloud telecommunicatievoorziening voor vast- en mobiele telecommunicatie op basis het principe van Software as a Service (SaaS).
TECH.02	Inschrijver maakt het (zonder aanvullende kosten) mogelijk voor VRNHN om Duo Sim te gebruiken.
TECH.03	Werknemers van VRNHN werken op meerdere mobiele apparaten. Inschrijver maakt het mogelijk om voor deze werknemers gebruik te maken van hetzelfde abonnement (Multi Data Sim). Het leveren van Duo Sim in combinatie met E Sim is <i>niet</i> noodzakelijk.
TECH.04	VRNHN heeft 4 SIM kaarten met een vast IP adres op de SIM kaart. Deze kaarten worden gebruikt voor de mobiele ademlucht scanners van het merk Drager. Inschrijver dient ook deze SIM kaarten met vast IP adres te leveren.
TECH.05	Inschrijver maakt overname mogelijk van een mobiel nummer uit het Overeenkomst van VRNHN naar een particulier contract en omgekeerd, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen bij één of beide partijen. De aansluiting bij VRNHN komt bij overdracht te vervallen.
TECH.06	Inschrijver biedt de mogelijkheid om gedurende de looptijd van de Overeenkomst kosteloos voor alle vaste nummers en mobiele abonnementen onder de Overeenkomst betaaldiensten te (de)blokkeren. Onder betaaldiensten verstaat VRNHN alle mogelijke diensten die een opslag kennen op de standaardtarieven, bijvoorbeeld sommige 0900 nummers, internationale nummers en betaalde SMS-diensten.
TECH.07	De door Inschrijver aangeboden Telecommunicatie dienstverlening maakt gebruik van standaard software (Proven software), zonder voor Inschrijver te realiseren maatwerkoplossingen die niet binnen de abonnementenstructuur van de aangeboden dienst vallen. Eventueel nog te ontwikkelen software wordt door Inschrijver na completering van de ontwikkeling als standaard product geleverd, en dient te worden behandeld als Proven software. Dit inclusief borging van de software, updates en beheer.
TECH.08	Het platform dient vast-mobiel integratie te faciliteren, zowel op netwerkniveau als softwarematig niveau. Vast-mobiel integratie mag worden gefaciliteerd in combinatie met een softclient op het mobiele toestel.
TECH.09	De Crisisorganisatie van VRNHN werkt met een Dect systeem (Gigaset N510), en zal dit in de nieuwe situatie blijven gebruiken waar dit mogelijk is. Hierbij doelt VRNHN op een eventuele aansluiting/koppeling op het communicatieplatform. Dit zal na gunning in overleg worden bepaald, en is onderdeel van het verificatiegesprek.
TECH.10	De functionaliteit voor Vast Bellen bestaat uit minimaal de volgende functies: • doorschakelen (naar nummers binnen en buiten het platform);

	• hunt groepen incl. doorschakelen; • nummerherkenning (de)blokkeren; • wachtstand; • call park; • call pick-up; • doorverbinden (warm en koud); • verkeersklassen; • belijsten (inkomend en uitgaand); • nummerherkenning CLIP/CLIR.
TECH.11	Bij uitgaande gesprekken dient de gebruiker zelf het uitgaande nummer te kunnen selecteren (bijvoorbeeld persoonlijk doorkiesnummer, groepsnummer, algemeen nummer).
TECH.12	Gesprekken kunnen gerouteerd worden naar een andere bestemming zoals bijvoorbeeld een ander intern/extern nummer, keuzemenu of meldtekst/voicemail. Het nummer van de originele beller moet daarbij meegestuurd worden.
TECH.13	Inschrijver garandeert een standaard beschikbaarheid van 99,9% over het cloud platform, inclusief gekoppelde verbindingen en geïntegreerde applicaties. Als definitie van beschikbaarheid houdt VRNHN de SLA aan van Inschrijver met daarin vastgelegde meetformule. Het is aan de Inschrijver die de dienst aanbiedt om te beoordelen op welke wijze aan de 99,9% invulling dient te worden gegeven met in achtneming van eis ICT.05.
TECH.14	Het is niet toegestaan de beschikbaarheid van 99,9% afhankelijk te laten zijn van de performance van het interne netwerk van VRNHN door vóór het demarcatiepunt op de 4 ^e etage van het interne netwerk gebruik te maken.
TECH.15	Om de bereikbaarheid voor VRNHN te garanderen levert Inschrijver een mobiel spraak- en datacommunicatienetwerk dat minimaal landelijke dekking geeft op 4G (VoLTE/LTE Advanced), zowel hoge als lage frequenties. De wijze waarop Inschrijver hier invulling aan geeft is onderdeel van het verificatiegesprek. Inschrijver dient na voorlopige gunning test SIM kaarten te leveren voor een toets van deze eis (spraak + data en aparte data SIM kaarten).
TECH.16	Inschrijver levert met haar mobiel telecommunicatienetwerk minimaal de hieronder genoemde functionaliteiten: • nummerherkenning (CLIP/CLIR); • sms- en voicemaildienst; • mogelijkheid tot het blokkeren van servicenummers; • wisselgesprek voeren; • conference calling (minimaal 4 personen kunnen toevoegen); • doorschakeling opties (via */# codes); • overige gangbare mobiele telefoniefaciliteiten.
TECH.17	Inschrijver levert een dienst die geprioriteerde mobiele bereikbaarheid biedt, ook wel bekend als "Priority Calling", aan minimaal twintig (20) mobiele SIM kaarten. Bij congestie op het netwerk dienen deze SIM kaarten voorrang te krijgen op het netwerk boven overige gebruikers van ditzelfde netwerk. Bij implementatie bepaalt VRNHN het actueel benodigde aantal SIM kaarten.
TECH.18	Inschrijver levert voor 4G een minimaal netwerkperformance van 99%. Het is aan de Inschrijver die de dienst aanbiedt om te beoordelen op welke wijze aan de 99% invulling dient te worden gegeven met in achtneming van eis ICT.05.
TECH.19	In de door Inschrijver te leveren Telecommunicatie dienstverlening worden gesprekken met mobiele toestellen gevoerd via het mobiele spraaknetwerk (VoLTE).
TECH.20	Inschrijver garandeert de levering van een optimale spraakwaliteit. Gesprekken worden niet gecomprimeerd tenzij aantoonbaar noodzakelijk. Indien compressie aantoonbaar noodzakelijk is gebruikt Inschrijver marktconforme mechanismen voor datacompressie met minimale MOS-waarde van 3,6.

TECH.21	Inschrijver levert de maximaal beschikbare bandbreedte. Verbindingen worden niet 'geknepen'.
TECH.22	Inschrijver realiseert de aflevering van SMS-berichten en voicemailnotificaties met marktconforme afleversnelheden.
TECH.23	Inschrijver garandeert het behoud van alle huidige mobiele en vaste (072) telefoonnummers van VRNHN (nummerbehoud).
TECH.24	Bij een nieuw voicemailbericht dienen gebruikers automatisch een SMS-notificatie te ontvangen.
TECH.25	Het mobiel netwerk, waarop de mobiele spraak- en datadiensten worden geleverd, voldoet gedurende de Overeenkomst aan de eisen op het gebied van dekking zoals die gesteld worden door het ministerie van Economische Zaken en gehandhaafd door het Agentschap Telecom.
TECH.26	De organisatie van VRNHN heeft eigen medewerkers en werkt samen met externe gebruikers van ketenpartners die periodiek de zogenaamde 'Piketdiensten' vervullen. Beide gebruikers zijn gedurende deze Piketdienst op afroep bereikbaar via een virtueel en geografisch 072-nr van VRNHN. Via een mobiele app op zijn eigen mobiele telefoon logt de medewerker éénmalig in. Voorafgaand aan de Piketdienst kan de medewerker vervolgens zelf bepalen, via een eenvoudige handeling, om als enige de op het geografisch 072-nr binnenkomende gesprekken via zijn eigen 06-nummer binnen te laten komen en af te handelen. De gebruiker kan daarnaast gebruik blijven maken van de bestaande functies van zijn/haar mobiele toestel. Voor bovengenoemde handelingen is geen beheerder nodig of derde partij. Medewerker kan deze zelf, locatie en tijdsafhankelijk activeren vanaf zijn mobiele telefoon. Wanneer een andere medewerker hetzelfde 072-nummer naar zich toehaalt voor de uitvoering van een Piketdienst, vervalt deze automatisch voor medewerker van de voorafgaande Piketdienst. Piketmedewerkers werken volgens een piketrooster, maar er worden regelmatig onderlinge ruilingen gedaan. De door Inschrijver aangeboden oplossing ondersteunt dit doordat de (externe) medewerker, zelfstandig via zijn mobiele telefoon, het nummer "naar zich toe kan halen", zodat de medewerker die oorspronkelijk piketdienst had, deze dienst kan overdragen. Deze functionaliteit beperkt zich niet uitsluitend tot de gebruikers van de Piket dienst. VRNHN kan deze functionaliteit zelf en naar eigen keuze toepassen op andere onderdelen binnen haar organisatie. Inschrijver levert VRNHN een functionaliteit zoals hierboven beschreven, of een gelijkwaardig alternatief. Hierbij zijn zelfstandigheid, flexibiliteit en gebruiksgemak gegarandeerd. Indien Inschrijver een gelijkwaardige oplossing aanbiedt, is de oplossing onderdeel van het verificatiegesprek. Het is aan VRNHN om te beoordelen of het aangeboden alternatief daadwerkelijk gelijkwaardig is, waarbij de bovengenoemde functionaliteiten de criteria zijn.
TECH.27	Opdrachtnemer levert een functionaliteit die het voor gebruikers, (o.a. bij vervullen van Piket diensten, of hunt-groepen zonder bureautoestellen) mogelijk maakt om oproepen van/naar een VRNHN geografisch 072-(groeps)nummer op het eigen mobiele toestel af te handelen. Zie in dit kader ook de gevraagde beantwoording op gunningscriterium 2. Hierbij zijn minimaal noodzakelijke, door gebruiker zelf in te stellen, functies: • De keuze voor zichtbaarheid van het geografische (072)-nummer bij het uitbellen of het eigen mobiele nummer; • Mogelijkheid tot doorschakelen; • Voicemailbox voor zowel het geografische (072)-nummer als eigen mobiele nummer; • 'Niet storen' functionaliteit op het geografische (072)-nummer waarbij het eigen

	mobiele nummer bereikbaar blijft; • Inzicht in het telefoonboek van de telefooncentrale.
TECH.28	Voor een selecte groep medewerkers (Zorg- en Veiligheidshuis) levert Inschrijver een basis ACD (Automatic Call Distribution)/Call Center functionaliteit op mobiel. Meerdere medewerkers van deze groep handelen gezamenlijk gesprekken af voor enkele of hetzelfde 072-nummer(s) op hun mobiele toestel. Deze functionaliteit dient een volwaardige ACD/call center functionaliteit te zijn. Zie tevens bijlage "Beschrijving huidige situatie VRNHN".

Bedrijfsvoering Service punt (BSP) en de callcenter functionaliteit

BSP.01	VRNHN wil buiten kantoor tijden en op zon- en feestdagen de binnenkomende gesprekken/bellers naar het call-center (zijnde BSP, Zorg en Veiligheidshuis, receptie) een meldtekst (bijvoorbeeld "Gesloten") een voicemail, alternatieve eindbestemming of een combinatie ervan kunnen geven (bijv. een Piket-bestemming).
BSP.02	VRNHN moet voor de call-center functionaliteit eenvoudig zelf een routing op basis van dag/tijd kunnen inrichten en aanpassen aan de hand van de situatie. Denk hierbij aan eerder gesloten/open, noodsituatienummer. Of bijvoorbeeld de openstelling voor de kerstdagen kunnen inrichten in de zomer van hetzelfde jaar (zgn. "Time Of Day Routing").
BSP.03	VRNHN wil de beller een keuzemenu kunnen aanbieden.
BSP.04	VRNHN wil op een ACD-groep een wachtrij kunnen bieden waarbinnen wachtrijbehandeling op basis van drempelwaarden (sec./aantal wachtenden) kan plaatsvinden en door VRNHN zelf kan worden ingericht/aangepast.
BSP.05	VRNHN wil de beller in de wachtrij de gelegenheid bieden een voicemailbericht achter te laten of het wachtende gesprek naar een andere eindbestemming te routeren (overflow) op basis van drempelwaarden (sec./aantal wachtenden).
BSP.06	Om wachtrijbeleving (ook wel wachtrijverlevendiging) positief te beïnvloeden wil VRNHN de beller(s) in de wachtrij verschillende meldingen kunnen laten horen die door VRNHN zelf ingesproken kunnen worden, zoals meldingen voor in-gesprek of calamiteiten.
BSP.07	VRNHN wil gesprekken op groepsnummers kunnen aanbieden op basis van verschillende ACD principes (zoals o.a. most idle, uniform en dergelijke). Het betreft hier gesprekken voor het Zorg en Veiligheidshuis en GHOR en in toekomst mogelijk andere groepen.
BSP.08	VRNHN wil zijn medewerkers die onderdeel uitmaken van ACD-groepen voor verschillende ACD-groepen in kunnen zetten, waar dit noodzakelijk is. Een supervisor moet hiervoor de machtigingen hebben om dit uit te kunnen voeren.
BSP.09	Voor ACD-groepen wil VRNHN bij implementatie drempelwaarden voor servicelevels kunnen inrichten. Dit voor het presenteren van het behaalde service level in een rapport of dashboard/display. Hiervoor moet de drempelwaarde door VRNHN kunnen worden ingesteld. Na gunning wordt in afstemming met Inschrijver de drempelwaarde bepaald.
BSP.10	VRNHN wenst voor het BSP een separate Display waarop de meest relevante KPI's voor bereikbaarheid kunnen worden gepresenteerd (bijvoorbeeld SL, ASA, aantal wachtenden, langstswachtende per groep en dergelijke).
BSP.11	VRNHN wil voor medewerkers van het BSP, naast bureautelefoons ook softphones inzetten.
BSP.12	VRNHN wenst voor met name het BSP-medewerkers een voorziening waarmee zij zelf op hun softphone of scherm a) de algemene bereikbaarheid van de afdeling/groepen kunnen zien en b) hun eigen aandeel op de algemene bereikbaarheid inzichtelijk hebben.
BSP.13	VRNHN moet voor de call centers zelf standaard en gangbare verkeersrapportages kunnen maken waarmee ze de bereikbaarheid van afdelingen kan besturen. Denk hierbij aan: inkomende/uitgaande gesprekken met gespreksduur op uur of dag niveau, afgebroken gesprekken, aannamesnelheid (ASA), service level (SL) en dergelijke.

Receptie en de bedienpost functionaliteit

REC.01	Gesprekken die op de receptie worden aangeboden moeten door de receptionist(e) op twee manieren kunnen worden aangenomen: • Met een softphone applicatie op de pc van de receptionist(e); • Met een bureautoestel voorzien van hoorn of headset (naar keuze).
REC.02	Indien de receptionist(e) in gesprek is, dient de daaropvolgende beller(s) in een wachtrij te kunnen worden geplaatst.
REC.03	De receptionist(e) heeft de beschikking over een 'bezetaanduiding' van alle gebruikers in de organisatie, waarop hun status (vrij, bezet) zichtbaar is.
REC.04	De receptionist(e) moet in de gelegenheid worden gesteld om eenvoudig de actuele stand van zaken (aantal wachtenden, langst wachtende) en historische gegevens (aantal gevoerde gesprekken, afgebroken gesprekken) op dag/uur basis kunnen inzien.
REC.05	GGD Hollands Noorden heeft ook huisvesting op Hertog Aalbrechtweg 22. De receptie ontvangt zodoende ook de inkomende gesprekken voor de GGD. Om deze gesprekken goed door te kunnen zetten dient een oplossing te worden aangeboden waardoor ook de namen en nummers van GGD medewerkers zichtbaar zijn voor de receptie, en op zo'n manier bruikbaar zijn dat gesprekken kunnen worden doorgeschakeld. De invulling van deze oplossing zal met gegunde partij in het verificatie gesprek besproken worden, waarbij haalbaarheid getoetst wordt.

ICT technische eisen

ICT.01	Gebruikers van de Telecommunicatie dienstverlening moeten, wanneer zij worden gebeld door een VRNHN personeelslid en binnen VRNHN bekende contactpersoon, zien wie er belt en van wie de zij berichten ontvangen, zowel op mobiel als op vaste- en/of softphone.
ICT.02	Inschrijver wordt gevraagd een koppeling met ons HRM systeem AFAS te realiseren. Dit om gegevens vanuit ons bronsysteem van VRNHN, naar de centraal te vullen contactenlijst mogelijk te maken. Wijzigingen in de contactgegevens middels een in-, door- of uitstroom van medewerker en dergelijke worden automatisch bijgewerkt in de contactenlijst. • Alle contactinformatie die binnen AFAS van een VRNHN medewerker bekend is, wordt automatisch bekend gemaakt in de Telecommunicatie dienstverlening met maximale vertraging van 1 dag; • Er is één single point of entry, te weten het HRM systeem van VRNHN; • Er is één centraal en leidend bronbestand, te weten het HRM systeem van VRNHN; • Batchgewijs, geautomatiseerd vullen van contactinformatie (bijvoorbeeld dag- of weekbasis); • Gebruik van email mag niet leiden tot ongewenste berichtgeving naar de gebruiker toe. De volgende contactinformatie moet worden meegenomen: • voornaam, Achternaam, Voorvoegsel; • functie; • telefoon mobiel; • e-mail adres; • organisatie; • afdeling/Locatie. Inschrijver wordt na de gunning verzocht om, in samenwerking met VRNHN, een functioneel detail ontwerp en kostenraming te maken. VRNHN bepaalt aan de hand hiervan de eventuele voortzetting.

ICT.03	De telefonie connectiviteit dient gescheiden van het datanetwerk voor werkplekken, WIFI en fileservers geïmplementeerd te worden. Dit via het bestaande VLAN van VRNHN.
ICT.04	Glasvezel met SIP-verbindingen (4/4 mbit/s premium - 2x) komen vanuit twee locaties het pand binnen op Hertog Aalbrechtweg 22. Deze SIP-verbindingen zijn afgemonteerd in de MER-ruimte op de 4e etage met managed router(s), welke voldoende capaciteit hebben voor de dienst die hierover wordt geleverd. Hiermee wordt redundantie op de fysieke verbinding van de SIP-trunks en op de fysieke hardware verkregen. VRNHN wil deze situatie behouden tenzij een Inschrijver een andere oplossingsrichting heeft welke gelijkwaardig is en een <u>aantoonbare</u> performance en redundantie geeft. Het staat VRNHN vrij om dit aan een stresstest te onderwerpen om de bereikbaarheid aan te kunnen tonen. Hierbij dient rekening te worden gehouden met het feit dat VRNHN een crisisorganisatie is: • VRNHN moet bereikbaar zijn, ook als de internetverbinding eruit ligt; • Alle toestellen moeten indien nodig tegelijk benut kunnen worden. Het is Inschrijver niet toegestaan bij binnenkomst in het gebouw (b.g.g.) het spraakverkeer over het interne netwerk van VRNHN te vervoeren/distribueren. Indien Inschrijver de situatie ter plaatse wenst te beoordelen (site survey) bestaat de mogelijkheid hierom tijdens de Nvl te verzoeken. Bij een eerste verzoek zullen alle geïnteresseerde partijen via Tendered op de hoogte gehouden worden van een eventuele site survey. De aanwezige internet lijn mag niet gebruikt worden voor Voice data. VRNHN heeft een dedicated verbinding nodig. De gelijkwaardigheid van de aangeboden oplossing zal onderdeel zijn van het verificatiegesprek. Het is aan VRNHN om te beoordelen of de gelijkwaardigheid voldoet aan de gestelde criteria van deze eis.
ICT.05	Indien een bepaalde technologie, die onderdeel is van de dienstverlening van Inschrijver, door Inschrijver wordt uit gefaseerd dient Inschrijver VRNHN hierover minimaal anderhalf jaar (1,5 jaar) van te voren te informeren zodat VRNHN zich tijdig kan voorbereiden.
ICT.06	Inschrijver zorgt ervoor dat de firmware van de vaste toestellen automatisch vanuit het platform wordt vernieuwd, indien dit noodzakelijk of wenselijk is.

Beveiliging en gegevensbescherming

BEV.01	Inschrijver garandeert dat alle communicatiekanalen via directe en indirecte koppelingen naar de openbare netwerken (PSTN, SIP, Internet, mobiel netwerk) passend zijn beveiligd tegen af luisteren, manipuleren en andere mogelijke vormen van misbruik.
BEV.02	Inschrijver garandeert dat alle gedurende de Overeenkomst in gebruik zijnde apparatuur en gegevensdragers zijn ondergebracht in datacenters in Nederland, waarbij aangetoond kan worden dat informatiebeveiliging plaatsvindt volgens algemeen erkende normen zoals b.v. de ISO27001 of vergelijkbaar.
BEV.03	Inschrijver garandeert dat processen binnen het verantwoordelijkheidsgebied van de Inschrijver en/of processen die zijn uitbesteed en daardoor in enigerlei vorm betrekking hebben op de te leveren dienst aan VRNHN, aantoonbaar goed worden uitgevoerd, de informatiebeveiliging passend is en dat er maatregelen om fraude te voorkomen zijn ingericht.
BEV.04	Inschrijver garandeert dat relevante wetwijzigingen worden opgevolgd en dat deze wijzigingen op functioneel, beveiligings- en/of technisch niveau per ingangsdatum effectief zijn

	in de geleverde diensten.
BEV.05	Inschrijver garandeert dat alle gegevens van en over VRNHN na beëindiging van de Overeenkomst in gestandaardiseerd formaat zijn te exporteren en daarna op verzoek van VRNHN aantoonbaar worden verwijderd/vernietigd of waar dit niet mogelijk is worden geanonimiseerd. Dit behoudens de informatie en gegevens die de Inschrijver bij wet dient te bewaren gedurende de daarvoor wettelijke gestelde periode (zoals bijvoorbeeld facturen e.d.).
BEV.06	Inschrijver garandeert volledig te voldoen aan geldende nationale en Europese wet- en regelgeving voor gegevensbescherming en informatiebeveiliging, waaronder de Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming.
BEV.07	Indien VRNHN een audit (ISAE3xxx SOCII of Third Party Mededeling) wenst, verleent Inschrijver hieraan alle medewerking.

Implementatie

IMP.01	De installatie en migratie maken deel uit van de aanbieding van Inschrijver. Inschrijver dient alle daaraan gerelateerde kosten te verwerken in het Prijzenblad.
IMP.02	Inschrijver garandeert tijdig en voldoende gekwalificeerde medewerkers beschikbaar te stellen conform beantwoording van de vereisten betreffende implementatie en training (bijlage 10).
IMP.03	Inschrijver garandeert het behoud en gebruik van alle huidige vaste en mobiele telefoonnummers.
IMP.04	De beantwoording van de wensen maken integraal onderdeel uit van de Inschrijving. Indien bij beoordeling blijkt dat binnen de beantwoording hiaten zitten in de behoeften of wensen van VRNHN zal met gegunde partij in overleg een passende en werkbare oplossing gezocht worden. Dit alles passend in de geest van de doelstelling van deze aanbesteding.
IMP.05	Indien nieuwe (bedien) toestellen noodzakelijk zijn voor een optimale werking van de aangeboden dienstverlening, draagt Inschrijver zorg voor de installatie en plaatsing ervan, daarbij eventueel ondersteund door medewerkers van VRNHN.
IMP.06	Inschrijver draagt zorg voor eventueel noodzakelijke gebouwbekabeling c.q. aanleg van noodzakelijke verbindingen om de hoofdlocatie te koppelen aan de cloud infrastructuur om zo de gevraagde dienst te kunnen leveren. Zie ook ICT-04.

Kwaliteitseisen

KWA.01	Inschrijver levert gedurende de looptijd van de Overeenkomst een vaste accountmanager als primair aanspreekpunt voor (half)jaarlijks overleg, commerciële zaken, operationele klachten en vragen die niet door de helpdesk van Inschrijver worden behandeld.
KWA.02	Conform bijlage 9 "Agenda leveranciersgesprekken" vindt periodiek overleg plaats tussen VRNHN en Inschrijver.

Beheer

BEH.01	Voor het beheer van de Telecommunicatie dienstverlening (BEH.02, BEH.03 en BEH.04) wil VRNHN in maximaal twee (2) aparte web-based portals/applicaties kunnen werken. Deze web-based portals/applicaties dienen het mogelijk te maken de Telecommunicatie dienstverlening op een gebruiksvriendelijke manier te beheren. Het beheren van call center gerelateerde functionaliteit voor agents/supervisor uit het BSP valt hierbuiten.
BEH.02	Via het web-based beheerportal/applicatie (BEH.01) wil VRNHN inzicht krijgen in werkelijke verkeersgegevens, verbruiksgegevens en facturatiegegevens. Met deze gegevens moet VRNHN in staat worden gesteld om: Beslissingen te kunnen nemen die de bereikbaarheid van receptie, afdelingen en

	(ACD)groepen doen verbeteren; • Beslissingen te kunnen nemen die de efficiency op het (maandelijks) verbruik, het belgedrag van individuen en de uitnutting van de Overeenkomst verbetert; • De controle op de gefactureerde telecommunicatiediensten versus overeengekomen telcommunicatiediensten uit te voeren; • Beschikbare informatie moet daarbij te exporteren zijn vanuit de web-applicatie naar een bestand in .csv of .xls formaat.
BEH.03	Beheerders van VRNHN dienen zelf de volgende beheertaken uit te kunnen voeren: • Aanvragen en toewijzen van nieuwe mobiele aansluiting; • Aanmaken/wijzigen van gebruikers functionaliteiten op vast en mobiel; • Aanmaken/Wijzigen van meldteksten, openstellingstijden, time-of-day routing, en huntgroepen; • Wijzigen van basisonderdelen op het call centre (zoals agents toevoegen, display aanpassen); • Raadplegen van sim-kaartnummers, telefoonnummers, puk-codes e.d.; • Exporteren van informatie vanuit deze web-applicatie naar een bestand in .csv of .xls formaat; • Het bestellen van randapparatuur en mobile telefoons (BEST.01).
BEH.04	Beheerders van VRNHN moeten via een web-portal incidenten, verstoringen en changes aan kunnen melden en hiervan de voortgang kunnen volgen.

Onderhoud

OND.01	Technische onderhoudswerkzaamheden die verstrend kunnen zijn voor de gehele of gedeeltelijke Telecommunicatie dienstverlening vinden alleen plaats in overleg met VRNHN. Gezien de 24/7 aard van dienstverlening van VRNHN is dit cruciaal.
OND.02	Inschrijver zorgt altijd voor een up-to-date versie van het gebruikte Operating System binnen het ingezette cloudplatform. Updates en patches voor het platform leiden nooit tot verminderde beschikbaarheid van het platform en de eventueel daaraan gekoppelde componenten.
OND.03	Indien sprake is van preventief of correctief onderhoud aan het platform met mogelijke impact op de beschikbaarheid van het platform, wordt dit minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan het onderhoud kenbaar gemaakt aan functioneel beheer van VRNHN. Indien VRNHN als gevolg van de aard van haar eigen 24/7 dienstverlening cq. haar bedrijfsvoering onoverkomelijke bezwaren heeft en derhalve niet kan volden aan het gepland preventief of correctieve onderhoud worden alternatieve data/tijdstippen voorgesteld en gezamenlijk overeengekomen.

Helpdesk

HELP.01	Inschrijver stelt een Nederlandstalige Helpdesk ter beschikking die de door VRNHN benoemde contactpersonen, via telefoon, per mail en waar mogelijk via een chatfunctionaliteit ondersteunt en adviseert in het gebruik van de telecommunicatie dienstverlening.
HELP.02	Inschrijver voorziet in een helpdesk welke volgens het framework van de Information Technology Infrastructure Library (ITIL) (of gelijkwaardig) is georganiseerd, met specifieke aandacht voor: • service Catalogue Management, te weten de diensten aan VRNHN, voorzien van kostenspecificatie en SLA; • service Level Management; • service desk, met daarin ondergebracht: • incident en Problem Management; • change Control, ook wel bekend als Change Management; • monitoring en Event Management. Na gunning voorziet Inschrijver VRNHN inzage in deze processen. Dit maakt tevens onderdeel

	uit van het verificatiegesprek.
HELP.03	Gegunde Inschrijver overhandigt VRNHN de dienstencatalogus (uurtarieven van diverse consultants) die op de te leveren dienstverlening van toepassing is.
HELP.04	Indien een verstoring van de Telecommunicatie dienstverlening optreedt informeert Inschrijver de beheerorganisatie van VRNHN hierover pro-actief en communiceert Inschrijver: • Over de aard of oorzaak van de verstoring; • De verwachte tijdsduur waarbinnen de oplossing wordt verwacht; • Eventueel te nemen maatregelen door VRNHN; • Pro-actief de status en de voortgang.

Bestellen aanverwante zaken Telecommunicatie dienstverlening

BEST.01	Inschrijver levert een dienst waarin VRNHN in de gelegenheid wordt gesteld vaste en mobiele telefoons en aanverwante behoeften te bestellen. De tariefstelling van deze dienst maakt integraal onderdeel uit van de aanbieding van Inschrijver. Binnen deze dienst verwacht VRNHN: • Een ruim aanbod van marktconforme mobiele toestellen, zowel uit het middensegment als duurdere segment; • Franco levering op hoofdkantoor van VRNHN, ongeacht de bestelgrootte; • Informatie over niet leverbare telefoons, en vroegtijdige melding over toestellen die out-of-service gaan.
BEST.02	De dienstverlener van de telefoons dient een Apple Device Enrollment Program (DEP) deelnemende en erkende reseller of netwerkaanbieder te zijn, die de VRNHN voor DEP geschikte Apple devices levert. Dit moet de beheerafdeling van VRNHN in staat stellen om zonder beperkingen het Mobile Device Management van Apple devices binnen haar install base naar behoren uit te kunnen voeren.
BEST.03	Inschrijver levert desgewenst 3-in-1 SIM-kaarten.
BEST.04	Van belang is dat Inschrijver indoordekking (advies, plaatsing, meting) kan leveren tegen meerwerk, waar noodzakelijk/gevraagd en op het moment dat het zich voordoet. Hierdoor komt dit onderdeel wel binnen scope te liggen maar wordt VRNHN niet gevraagd oplossingen mee te nemen in zijn prijsvorming voor deze aanbesteding.
BEST.05	Inschrijver levert minimaal vergelijkbare toestellen zoals gespecificeerd in de 'huidige situatie'. Bij implementatie beoordelen Inschrijver en VRNHN tezamen de mate waarin vervanging van bestaande toestellen noodzakelijk is.