

Bijlage 1 – Programma van Eisen

V0.2 – Wijzigingen 1^e Nota van Inlichtingen

Inschrijver dient deze Bijlage te ondertekenen (bij voldoen aan de gestelde eisen) en als bijlage bij zijn Inschrijving te voegen.

Algemene Eisen	
E1	Inschrijver is het enige aanspreekpunt voor Opdrachtgever, ook bij uitbestede werkzaamheden door Inschrijver.
E2	Inschrijver dient een concept verwerkersovereenkomst op te stellen voor de start van de dienstverlening. Deze Verwerkersovereenkomst wordt getoetst door Opdrachtgever. Indien akkoord wordt de Verwerkersovereenkomst als onderdeel van de Raamovereenkomst bijgevoegd en wederzijds ondertekend.
E3	De Inschrijver is eindverantwoordelijk voor de op basis van dit PvE gevraagde werking van de hard- en software en samenwerking daarvan met andere systemen, netwerken en omgevingen, zoals PSTN netwerken, de LAN infrastructuur van de Opdrachtgever, etc. De Inschrijver dient dit hier te conformeren.
E4	De Inschrijver voegt aan de Inschrijving een eigen ontwerp (op hoofdlijnen) van het door hem aangeboden oplossingsconcept toe.
E5	De performance van het aangeboden oplossingsconcept wordt door de Inschrijver op basis van objectieve en valide metingen en transparante rapportages aangetoond bij eindoplevering van de opdracht. Dit is inbegrepen in de Inschrijving en opgenomen in het migratieplan c.q. plan van aanpak.
E6	Alle programmatuur, bestanden en gegevens in het aangeboden oplossingsconcept worden door de Inschrijver veiliggesteld. Dat wil zeggen: worden opgeslagen en hersteld (100% restore) in geval het aangeboden oplossingsconcept verstoord is geweest, is gereset, automatisch of handmatig wordt herstart of gereboot, en opnieuw operationeel is.
E7	De leveringsomvang kan op alle onderdelen opgeschaald en afgeschaald worden gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. De leveringsomvang kan op alle onderdelen opgeschaald en afgeschaald worden gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, met een maximum van 20% krimp per jaar over het totaal aantal aansluitingen bij aanvang van de raamovereenkomst.
E8	Af te sluiten abonnementen hebben gedurende de looptijd van het contract en verlengingsjaren steeds dezelfde einddatum als het contract. Op deze wijze kan het geheel van diensten gelijktijdig verlengd of opgezegd worden.
E9	Bij de in <u>Eis 7</u> genoemde op- en afschaling blijft de werking en kwaliteit van het aangeboden oplossingsconcept te allen tijde minimaal gelijk evenals alle in de Inschrijving geconformeerde functionaliteiten en faciliteiten.
E10	Op- en afschaling zoals in <u>Eis 7</u> bedoeld moet gerealiseerd kunnen worden zonder dat de werking van de telecommunicatie dienstverlening merkbaar wordt verstoord.
E11	Updates en upgrades van soft- hard- en firmware in het aangeboden oplossingsconcept leiden nimmer tot verminderde werking of verminderde security of verplichte aanpassingen in de applicaties, netwerken en systemen van de Opdrachtgever.

E12	Tussen de Inschrijver en de Opdrachtgever vindt één keer per kwartaal overleg plaats. Dit overleg spitst zich toe op de Raamovereenkomst, waarbij onder meer gesproken kan worden over: -aanpassingen aan de Raamovereenkomst; -dienstverleningsverbetering; -marktconformiteit; -escalaties; -performance van de dienstverlening in het algemeen; -financiën; -rapportages; -service levels.
Telefonie	
E13	Inschrijver dient minimaal de volgende diensten te leveren: - Het afhandelen van inkomend en uitgaand telefoonverkeer. - Het aanbieden van nummerweergave. - Het bieden van doorkiesfaciliteit
E14	De standaard beschikbaarheid van de telefoniedienst voor het routeren en afhandelen van telefoongesprekken van en naar de nummers van de Opdrachtgever, is tenminste 99,9%, te meten over een periode van 12 maanden. Voor een concrete uitwerking van de beschikbaarheid, in o.a. maximale uitval duur en maximaal aantal major verstoringen wordt verwezen naar de <u>Eis120</u> van dit PvE (SLA kenmerken).
E15	De Opdrachtgever kan, bij uitval van of onderhoud aan de telefoniedienst, het telefoonverkeer naar tenminste vijftig (50) door de Opdrachtgever gespecificeerde doorkiesnummers direct naar vooraf door de Opdrachtgever opgegeven 06 of geografische nummers laten routeren. Inschrijver garandeert dat dit mogelijk is en werkt hieraan mee.
E16	Alle hardware onderdelen die t.b.v. de telefoniediensten op locatie(s) van de Opdrachtgever worden geplaatst, moeten door de Inschrijver aangesloten worden op de noodstroomvoorziening van de Opdrachtgever.
E17	Alle hardware onderdelen die t.b.v. de telefoniediensten op locatie(s) van de Opdrachtgever moeten worden geplaatst, worden voorzien van labels en zijn duidelijk als onderdeel van de telecommunicatie dienstverlening identificeerbaar.
E18	Na een eventuele uitval van de telefoniedienstverlening dient deze automatisch weer op te starten ('warme start'). Herstart van hardware onderdelen behorende bij de telefonie dienstverlening van de Inschrijver en van de telefonie dienstverlening als geheel, duurt niet langer dan 15 minuten. Na dit tijdsinterval zijn alle verbindingen en routes weer beschikbaar.
E19	Alle instellingen op randapparatuur zoals routeringen, registraties, autorisaties etc., worden tijdens een opstart na (deel) uitval, automatisch hersteld naar de normale situatie.
E20	Alle netwerkkoppelingen naar het LAN van de Opdrachtgever worden op basis van Ethernet en RJ-45 gerealiseerd.
E21	Fysieke apparatuur kan in het LAN van Opdrachtgever aan een specifiek VLAN (Voice VLAN) worden toegewezen. De Inschrijver geeft aan of dit wel of niet wenselijk of noodzakelijk is en indien dat het geval is beschrijft de Inschrijver hoe dit ingericht moet worden. Dit moet voorafgaand aan de implementatie van de dienstverlening namelijk door de Opdrachtgever worden ingesteld.

Mobiele communicatie: kwaliteit, dekking, capaciteit en beschikbaarheid	
E22	In de gebouwen, op de terreinen en in het werkgebied van de Opdrachtgever hebben de mobiele netwerken van Inschrijver een goede binnenhuis- en buitenhuisdekking voor zowel spraak als dataverkeer. Inschrijver levert op tenminste 90% van het vloeroppervlak in de gebouwen van de Opdrachtgever en buitenshuis in het tenminste 98% van het werkgebied van de Opdrachtgever een signaalsterkte van tenminste -85 dBm. Een signaalsterkte van tenminste -85 dBm voor 2G, -95 dBm voor 3G en -110 dBm voor 4G.
E23	Inschrijver levert een meetrapport betreffende de kwaliteit van de mobiele netwerken van de Inschrijver. Dit rapport bevat tenminste uitsluitend over: • Gekwantificeerde dekking voor mobiele spraak en data, signaalsterkte conform <u>Eis 22</u> • Een toelichting over de kwaliteit van het netwerk op de locaties; • Conclusies, advies en mogelijkheden om de kwaliteit te verbeteren op plaatsen waar onvoldoende dekking of veldsterkte is; • Uitleg over de gebruikte termen, begrippen en kleuren; • Welke (onafhankelijke) partij de metingen heeft uitgevoerd; • Totale dekkingsgebied van het aangeboden netwerk in NL; Frequenties van de gemeten netwerken.
E24	Inschrijver geeft aan hoe de roadmap voor uitrol van 5G voor het werkgebied van de Opdrachtgever is.
E25	Gebruik van 5G, zodra dit door de aanbieder beschikbaar gesteld kan worden, is inbegrepen als onderdeel van de inschrijving.
E26	De Inschrijver dient aan te geven welke voor de Opdrachtgever relevante capaciteitsuitbreidingen gepland zijn in de in te zetten mobiele netwerken. Bijvoorbeeld in gebieden waar nu nog onvoldoende of geen dekking en veldsterkte is. Daarbij wordt tevens vermeld wanneer deze uitbreidingen gerealiseerd worden.
E27	Het aangeboden oplossingsconcept ondersteunt mobiele spraak, data- en Internetdiensten.
E28	Het aangeboden oplossingsconcept is transparant voor IP-diensten, waaronder tenminste e-mail en agenda synchronisatie, Internet browsing en het down- en uploaden van bestanden en applicaties (apps).
E29	De beschikbaarheid van de mobiele telefonie- en datadiensten is tenminste 99,5%, gerekend over een periode van 12 maanden.
E30	De Inschrijver levert een rapport op waaruit blijkt dat het vereiste beschikbaarheidspercentage van <u>Eis 29</u> over 2020 ook daadwerkelijk behaald is. Daarnaast geeft de Inschrijver aan wat het aantal netwerkonderbrekingen, major verstoringen in de dienstverlening en de gemiddelde hersteltijden zijn geweest in dezelfde periode.
Mobiele communicatie tijdens calamiteiten en in crisissituaties	
E31	Medewerkers van de Opdrachtgever worden ingezet tijdens crisissituaties. De fysieke componenten van de vaste en mobiele netwerken van de Inschrijver zijn in het werkgebied van de VRF afdoende beschermd tegen calamiteiten zodat deze ook in die situaties blijven werken en dit niet ten koste gaan van de beschikbaarheid hiervan.
E32	Naast de beschreven crisissituaties is het denkbaar dat de mobiele netwerken tijdens grootschalige evenementen of calamiteiten in het werkgebied van de Opdrachtgever extra worden belast. In dergelijke situaties is het wenselijk dat crisis medewerkers van de Opdrachtgever

	ongestoord gebruik kunnen maken van mobiele communicatiediensten. Inschrijver biedt in deze situaties prioritering in het netwerk aan voor tot maximaal 5% van mobiele aansluitingen van de Opdrachtgever, op basis van een vooraf door de Opdrachtgever aangeleverde lijst.
Nummerplan	
E33	De 088-nummereeks en de 06 nummers van de Opdrachtgever wordt door de Inschrijver op het openbare netwerk (of op het netwerk van één van de combinanten) geactiveerd en in dienst genomen.
E34	De 088-nummers verwijzen niet naar diverse bestaande geografische of onderliggende lokale nummers van de Opdrachtgever ("overlay"), maar worden direct op de vaste of mobiele aansluitingen van de Opdrachtgever aangeboden.
E35	De 1.500 stuks beschikbare 088 nummers en 150 stuks beschikbare 058 nummers worden op basis van doorkiezen toegewezen aan zowel vaste als mobiele telefoniegebruikers, gebruikersgroepen of geautomatiseerde toepassingen (IVR) binnen de organisatie van de Opdrachtgever
E36	Bij uitgaande oproepen kan ieder van de 1.500 stuks 088 nummers als uitgaand nummer meegezonden worden (CLIP).
E37	Bij inkomende oproepen die doorverbonden worden, naar mobiele nummers van de Opdrachtgever of naar derden, kan het nummer van de oorspronkelijke beller (A-nummer) aan de ontvanger gepresenteerd worden (CLIP).
E38	In geval van migratie naar een nieuw netwerk dient de Inschrijver alle bestaande 088 en 058-nummers van de Opdrachtgever om te zetten conform de OPTA-regelgeving op het gebied van migratie en portering.
E39	Inschrijver biedt gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst de mogelijkheid om nummers vrij te geven (bijvoorbeeld indien bij uitdiensttreding van medewerkers van de Opdrachtgever de wens bestaat het nummer te porteren naar een andere provider).
E40	Bij (eventueel) porteren geeft de Inschrijver de garantie dat na de contractperiode de telefoonnummers en de functionaliteit van de in eigendom zijnde 088 en 058 reeksen behouden blijft voor Opdrachtgever.
Applicaties	
E41	Indien er gebruik wordt gemaakt van ondersteunende applicaties zodat gebruikers zaken zelf kunnen regelen, moeten deze geschikt zijn voor de mobiele werkplek die wordt gebruikt bij de Opdrachtgever. Deze is voorzien van Microsoft Windows10 OS.
E42	Voor deze applicaties als app geldt: De Opdrachtgever maakt hoofdzakelijk gebruik van Smartphones met het IOS-besturingssysteem voor mobiele telefonie. De ondersteunende applicatie dient hiervoor geschikt te zijn, en moet tenminste de laatste 3 major versies van IOS ondersteunen.
E43	De Opdrachtgever gebruikt op dit moment geen smartphones met een Android besturingssysteem maar sluit dat niet uit voor de toekomst. De functionaliteit van de ondersteunde app dient gelijk te zijn aan die van IOS devices.
E44	De Opdrachtgever gebruikt Microsoft Intune voor het remote installeren van software op werkplekken en de mobiele telefoons. Indien er een ondersteunende applicatie nodig is moet deze geschikt zijn voor het deployment systemen van de Opdrachtgever, Microsoft Intune.

Beveiliging	
E45	De Inschrijver beschrijft in een separate bijlage hoe de telecommunicatiedienst en onderliggende infrastructuur zijn beveiligd. De Inschrijver beschrijft welke voorzieningen getroffen zijn met betrekking tot de beveiliging van: • Het datacenter en de uitwijkcentra die het oplossingsconcept huisvesten • Beveiliging van de datacenters, verbindingen, configuratiegegevens en Gespreksgegevens van de Opdrachtgever, koppelingen c.q. toegangen met/tot de locaties, applicaties, portalen, etc. • Beheerapplicaties en toegangen. • Authenticatie en encryptie.
E46	Voor authenticatie koppelingen maakt Opdrachtgever gebruik van AAD of LDAP, dit dient de Inschrijver te ondersteunen.
Mobiele aansluitingen	
E47	In geval van migratie naar een nieuw netwerk dient de Inschrijver alle bestaande 06-nummers van de Opdrachtgever tijdig om te zetten conform de OPTA-regelgeving op het gebied van migratie en portering.
E48	Alle mobiele abonnementen van de Opdrachtgever dienen gebruik te kunnen maken van alle mobiele telecommunicatienetwerken van derden waarmee de Inschrijver roaming overeenkomsten (spraak en/of data) heeft.
E49	Mobiele aansluitingen kunnen worden geleverd op basis van standaard SIM-kaarten, micro SIM-kaarten, nano SIM-kaarten en E-Sim.
E50	De mobiele spraakabonnementen en mobiele data-abonnementen dienen zowel separaat als in combinatie te kunnen worden geleverd dus op basis van één SIM kaart.
E51	SIM-kaarten en E-sim kaarten worden door de Inschrijver kosteloos verstrekt
E52	Er worden door Inschrijver geen beperkingen opgelegd aan de randapparatuur (mits deze voldoet aan de relevante CE-normeringen) waarmee de Opdrachtgever de SIM-kaarten wil gebruiken, zoals GSM toestellen, smartphones, tablets en laptop.
Tariefmodel	
E53	Het tariefmodel van de aangeboden oplossing bestaat uit een eventuele eenmalige component voor activatie van een aansluiting en een maandtarief per type aansluiting.
E54	Voor centrale voorzieningen geldt een eventuele eenmalige component voor activatie en een maandtarief per centrale voorziening.
E55	Inschrijver beschrijft in een separate bijlage hoe variabele kosten als buitenbundel gesprekken en databundel overschrijding worden berekend en welke tarieven worden gehanteerd.
E56	Inschrijver beschrijft in een separate bijlage hoe de kosten bij overschrijding van de bedrijfsbundel voor mobiel dataverkeer worden toegekend aan mobiele aansluitingen.

Mobiele spraakdiensten	
E57	Doorschakelen van een mobiel telefoonnummer naar een willekeurige vaste of mobiele bestemming is mogelijk.
E58	Het is mogelijk om met mobiele aansluitingen wisselgesprekken te voeren
E59	Bij inkomende externe oproepen wordt het telefoonnummer van de beller (CLI) voor zover niet door de beller afgeschermd, automatisch gepresenteerd
E60	De voicemail functie is standaard beschikbaar voor elke mobiele gebruiker. Voor mobiele gebruikers is deze functie ook beschikbaar in het buitenland.
E61	Gebruikers worden geattendeerd op nieuw ontvangen voicemailberichten. Mobiele gebruikers ontvangen een notificatie per SMS bericht.
E62	De voicemail opslagcapaciteit per mobiele gebruiker is tenminste 15 minuten of 15 berichten.
E63	Datum en tijdstip van het inspreken van een voicemailbericht wordt geregistreerd en zijn uitlees- c.q. uitluisterbaar
E64	Persoonlijke begroetingen behorende bij de voicemail van de mobiele aansluiting, kunnen door de gebruiker worden ingesproken.
E65	Het is voor mobiele gebruikers mogelijk om meerdere teksten in te spreken en zelf de te presenteren begroeting te selecteren.
E66	De SMS-functie is standaard beschikbaar voor elke mobiele gebruiker.
E67	Het is mogelijk om Sms-berichten die door de ontvanger moeten worden betaald te blokkeren
E68	In de volgende gevallen worden inkomende oproepen bestemd voor mobiele aansluitingen doorgeschakeld naar een vooraf te definiëren bestemming (bijv. secretariaat of voicemail): - Niet beantwoorden - Geen bereik van het netwerk - Mobiel toestel uitgeschakeld -
Mobiele datadiensten	
E69	De mobiele data- en Internetdienst moet in combinatie met de telefoniedienst gebruikt kunnen worden.
E70	De omvang van het gemiddelde dataverbruik per aansluiting bedraagt tenminste 2 GB op maandbasis. Het overschrijden van het gemiddelde dataverbruik per aansluiting leidt in het aangeboden tariefmodel niet tot additionele kosten, zolang de limiet van de totale bedrijfsbundel niet is overschreden.
E71	Drempelwaarde voor notificatie per gebruiker is in te stellen op een percentage van in <u>Eis 70</u> genoemde gemiddelde dataverbruik per aansluiting. Deze notificatie dient naar de mobiele aansluiting gezonden te worden, het bereiken van de ingestelde waarde.
E72	Inschrijver biedt de mogelijkheid voor mobiele aansluitingen om actueel inzicht in het dataverbruik te geven middels een web portal en/of app.
E73	Mobiele data-abonnementen bieden onbeperkte toegang tot het internet zonder restricties.

E74	Mobiele data-abonnementen bieden ook ongefilterde toegang tot het internet voor minimaal streaming audio, streaming video en VOIP.
E75	Een spraak- en datasessie kunnen gelijktijdig plaatsvinden.
E76	Tethering, ook wel Persoonlijke Hotspot (iPhone) of draagbare Wifi Hotspot (Android) genoemd, via geschikte smartphones is mogelijk zonder beperkingen of voorwaarden.
E77	Inschrijver biedt mobiel internetabonnementen die in het buitenland te gebruiken zijn zonder dat daarvoor vooraf instellingen in het netwerk gewijzigd dienen te worden.
E78	Inschrijver garandeert dat ipv6 beschikbaar is op het netwerk om continuïteit en bruikbaarheid van de dienstverlening te garanderen.
Vast-mobiel integratie (VMI)	
E79	VMI-aansluitingen kunnen per uitgaande oproep naar keuze het 06 nummer, het 088 doorkiesnummer of een 088 centraal of groepsnummer als CLIP meesturen.
E80	VMI-aansluitingen maken gebruik van de native dialer van het mobiele toestel om inkomende oproepen aan te nemen en uitgaande oproepen te plegen. Voor het plegen van oproepen en het ontvangen van oproepen zijn geen andere apps of bijzondere handelingen nodig.
E81	VMI-aansluitingen kunnen middels een mobiele app en/of webportal instellingen behorende bij de VMI-aansluiting aanpassen, waaronder meegestuurde CLIP, groepsdeelname per groep in en uit schakelen, volgstanden en doorschakelingen.
Piket schakelingen	
E82	Piket schakelingen zijn 088 doorkiesnummers van de Opdrachtgever met een variabele bestemming. De bestemming van een piketnummer is altijd een mobiele aansluiting van de Opdrachtgever en er kan nooit geen eindbestemming ingesteld zijn. Dit betekent dat de enige/ laatst nog aangemelde piketmedewerker zich niet van het piketnummer kan afmelden, totdat een collega de piketdienst overneemt of zich eveneens aanmeldt.
E83	De eindbestemming van een piketnummer kan op basis van een vooraf opgegeven rooster toegekend worden.
E84	Piketmedewerkers die hun mobiele aansluiting als eindbestemming van een piketdienst willen activeren, kunnen dit ad-hoc met hun mobiele toestel instellen, door middel van DTMF, SMS of een app op de smartphone.
E85	Het is mogelijk om een piketnummer in te stellen op maximaal 1 eindbestemming, waarbij de laatst aangemelde piketmedewerker als enige de oproepen naar het piketnummer ontvangt. Het is tevens mogelijk om een piketnummer meerdere actieve eindbestemmingen te geven, waarbij oproepen naar het piketnummer aan alle aangemelde piketmedewerkers aangeboden worden, of verdeeld worden over de aangemelde piketmedewerkers.
E86	Een piketmedewerker die zich aan- of afmeldt van een piketdienst, krijgt een duidelijke visuele notificatie van de status van de uitgevoerde handeling. Het is voor de piketmedewerker daarmee ondubbelzinnig duidelijk of het aan- of afmelden succesvol is geweest.
E87	Rapportage over de aantallen, nummer van de beller, duur en bestemming van oproepen naar piketnummers is te genereren en desgewenst ook per periode

	automatisch te genereren en per email te versturen naar vooraf opgegeven geadresseerde(n) of naar een netwerk share of online bestandslocatie weg te schrijven.
E88	Ieder piketnummer kan van een individuele welkomstekst of meldtekst voorzien worden welke aan de beller gepresenteerd wordt alvorens de oproep aan de dienstdoende piketmedewerker wordt aangeboden.
Contact Center en IVR	
E89	De distributie van inkomende gesprekken naar de diverse Contact Center ingangen van de Opdrachtgever, kan plaatsvinden op basis van skill-based routing, longest idle of round-robin.
E90	Per telefoonnummer kan een individuele welkomstekst en keuzemenu ingericht worden. Het keuzemenu kan tenminste 3 niveaus diep zijn.
E91	De beller kan zijn/haar keuze in het keuzemenu kenbaar maken middels DTMF en/of door middel van het uitspreken van de gewenste keuze (spraakherkenning).
E92	Teksten en menu's kunnen per nummer toegekend worden op basis van datum en tijdstip. Inschrijver biedt een oplossing aan waarbij de gewenste tijden en teksten op basis van een kalender kunnen worden ingesteld.
E93	In geval van een calamiteit is een calamiteitentekst voor alle contact center ingangen te activeren.
E94	De aangeboden contact center oplossing is direct geschikt voor meerdere kanalen. Opdrachtgever is voornemens om webchat en WhatsApp op relatief korte termijn als kanalen aan het KCC toe te voegen. Conversaties op deze kanalen dienen, net als spraak, op basis van skill-based routing aan agenten gedistribueerd te kunnen worden.
E95	Inschrijver geeft in het prijzenblad op, welke kosten per seat per kanaal van toepassing zijn indien Opdrachtgever later kanalen of seats wil toevoegen.
E96	Contact Center agenten hebben real-time inzicht in de status van de ingang(en) en wachtrij(en) waarvoor ze aangemeld zijn.
E97	Contact Center agenten kunnen tijdens een gesprek, of tijdens de wrap-up time na een gesprek, een code of label aan het gesprek toekennen. Achteraf kunnen door supervisors of beheerders rapportages gegenereerd worden over de toegekende codes of labels.
E98	Contact Center supervisors hebben real-time inzicht in de status van alle ingangen en wachtrijen waarover ze supervisie hebben.
E99	Historische rapportages over alle gesprekskenmerken (onder andere: nummer van de beller, gebelde nummer, datum en tijdstip, duur, wachttijd, gesprekstijd, welke agent heeft gesprek afgehandeld, hoe vaak doorverbonden, gesprekscode of -label) kunnen per tijdsperiode en per ingang desgewenst geautomatiseerd, gegenereerd en gedistribueerd worden.
E100	De Contact Center agent applicatie biedt tenminste click-to-call functionaliteit, waarbij de KCC-medewerker een op de ICT werkplek digitaal beschikbaar nummer kan laten bellen, zonder het handmatig over te hoeven typen in de Contact Center desktop applicatie.
E101	Inschrijver doet opgave van de applicaties waar standaard tenminste een screen-pop CTI-integratie mee beschikbaar is. Daarnaast geeft Inschrijver op, op basis van welk

	mechanisme of koppelvlak CTI-integratie gerealiseerd wordt met applicaties die niet al standaard een CTI-koppeling met de aangeboden oplossing kennen.
E102	Contact Center agenten kunnen zelf kiezen of ze de Windows 10 werkplek middels een softphone, of hun mobiele toestel wensen te gebruiken voor de audioverbinding met de beller.
Faxen verzenden en ontvangen	
E103	De aangeboden oplossing kan faxen ontvangen en doorsturen naar een Exchange mailbox.
E104	De aangeboden oplossing biedt de mogelijkheid om documenten per fax te versturen vanaf iedere geautoriseerde ICT-werkplek of gebruikersprofiel, zonder hiervoor een fysieke faxmachine te hoeven gebruiken.
Beheer en wijzigingen	
E105	Inschrijver verzorgt het volledige technische beheer van de gehele telecommunicatiedienst. Technisch beheer omvat onder andere maar niet uitsluitend het uitvoeren van patches, het updaten van software, het zorg dragen voor back-ups en het beschikbaar houden en zorgen voor een correcte werking van de telecommunicatiedienst als geheel en van de verschillende onderdelen daarbinnen.
E106	Inschrijver biedt een portal voor het indienen van wijzigingsverzoeken (RFC's).
E107	Inschrijver biedt de mogelijkheid aan de Opdrachtgever om zelf functionele wijzigingen aan te brengen via een beheerportal. Dit betreft met name reguliere wijzigingen als routeringen, doorschakelingen, groepsschakelingen en groepsleden, nummers activeren en deactiveren.
Storingsdiensten	
E108	Inschrijver heeft een storingsdienst die 24x7 bereikbaar is voor meldingen van incidenten, telefonisch en via een webportal.
E109	Inschrijver biedt een Single Point of Contact bij storingen.
E110	Inschrijver draagt zorg voor 24x7 proactieve bewaking van het netwerk ten aanzien van intrusion detection en (D)DOS detection.
E111	Inschrijver informeert de Opdrachtgever binnen vijftien (15) minuten na het constateren in geval van proactieve detectie van een verstoring met een met prioriteit hoog en medium op de dienstverlening van de Opdrachtgever en/of (D)DOS detectie.
E112	Inschrijver conformeert zich aan de volgende normeringen ten aanzien van gepland onderhoud: Onderhoud Dagelijks tussen 00:00 – 06:30 uur. Aankondiging Voorafgaand aan de uit te voeren wijziging in de infrastructuur van de Inschrijver dient Inschrijver uiterlijk tien (10) Werkdagen voor de gewenste aanvang van de werkzaamheden melding te doen bij de Opdrachtgever.
E113	Inschrijver zorgt dat onze omgeving gemonitord wordt, zodat zij in voorkomende gevallen proactief kunnen handelen.
E114	Inschrijver levert per kwartaal een rapportage op over storingen die plaats hebben gevonden.

E115	Inschrijver verzorgt evaluatie van storingen en bijbehorende oplossingen en levert advies om dezelfde storingen te voorkomen.
E116	Opdrachtgever levert een lijst van personen die geautoriseerd zijn (beheerder) voor minimaal het volgende: – Vragen/problemen over rekeningen; – ondersteuning bij technische problemen/storingen; – overzicht verkrijgen van blokkeringen en deblokkeringen; – opvragen kostenstatus van abonnementen, etc., abonnementen op te zeggen; – offertes op te vragen; – opdrachten te plaatsen en andere service- en beheer verzoeken in te dienen; – Activeren, wijzigen, blokkeren en opzeggen van abonnementen. Inschrijver garandeert dat alleen verzoeken van deze personen in behandeling worden genomen.
Service Level Parameters	
E117	De evaluatiegesprekken met Inschrijver en Opdrachtgever worden één keer per jaar gehouden. Van de evaluatiegesprekken wordt een beknopt verslag met eventuele actiepunten gemaakt.
E118	Beschikbaarheid van de end-to-end dienstverlening bedraagt tenminste 99,9% voor de telefoniedienst en tenminste 99,5% voor mobiele communicatie, te meten over een heel kwartaal. Uitval van de dienstverlening wordt bepaald door de som van de tijdsduur van alle in het betreffende kwartaal opgetreden major storingen en het niet beschikbaar zijn van normale dienstverlening door gepland onderhoud.
E119	De Inschrijver levert Service Level rapportages aan: één keer per kwartaal, uiterlijk op de 20e dag na afloop van het kwartaal.
Service Level Agreement	
E120	Inschrijver stelt een concept servicelevel agreement (SLA) op en voegt deze toe aan de aanbestedingsdocumenten als bijlage. Onderstaande punten dienen expliciet terug te komen in deze SLA. - Overzicht Netwerk KPI's te leveren met minimaal de beschikbaarheid van; • Netwerk beschikbaarheid (mobiel); • Netwerk beschikbaarheid (vast); • Telefonie (spraak); • Data (mobiel internet); • Voicemail. - Overzicht Service KPI's te leveren met: • Overzicht met response op telefonische meldingen naar de servicedesk van de Inschrijver binnen/buiten 20 40 seconden • Overzicht orderverwerking binnen/buiten 4 werkdagen. - In de rapportage staat een overzicht hoe storingsbeheer (Incident management) wordt geregeld met daarin minimaal: • Procedure voor het melden van Major, Medior en Minor storingen, inclusief de definities van Major, Medior en Minor storingen en het stellen van prioriteiten; • Responsetijden; • Hersteltijden; • Terugkoppeling over ontvangen storing, kenmerk, toegewezen contactpersoon, ondernomen acties;

	4. Onderhoud • Gepland onderhoud met de te verwachten tijdsduur van eventuele onderbrekingen wordt minimaal 10 dagen van tevoren gemeld bij Opdrachtgever. 5. Communicatie en escalatie • Inschrijver heeft minimaal een Communicatie en Escalatie schema op vier niveaus; • Eindgebruiker, • Beheer, • Management, • Directie.
E121	Opdrachtgever kan het prioriteitsniveau van een gemelde storing incidenteel en met inachtneming van de nodige zorgvuldigheid verhogen, ondanks dat een gemelde storing in beginsel niet in aanmerking zou komen voor het betreffende prioriteitsniveau. De aard van sommige onderdelen en werkzaamheden van een Veiligheidsregio zijn van dien aard dat beschikbaarheid maximaal dient te zijn. Inschrijver realiseert zich dit en bevestigt dat in voorkomende gevallen de Opdrachtgever het prioriteitsniveau van een storing kan bepalen, afwijkend op de reguliere classificatie.
Projectmanagement, implementatie, realisatie en instandhouding	
E122	Inschrijver levert een concept implementatie- en migratieplan aan. Met het concept implementatieplan beoogt de Inschrijver de Opdrachtgever inzicht te bieden in de aanpak en werkwijze die de Inschrijver voorziet om met minimale verstoring of uitval van de huidige situatie naar de nieuwe situatie te migreren.
E123	In het concept implementatie- en migratieplan, levert de Inschrijver een duidelijk overzicht van de te doorlopen stappen en activiteiten die nodig zijn om de aangeboden oplossing succesvol in bedrijf te kunnen stellen.
Facturatie	
E124	De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst van de factuur, indien de factuur akkoord bevonden is.
E125	Inschrijver factureert digitaal middels een pdf-bestand of Xml-bestand. • Pdf-bestanden dienen te worden gestuurd naar crediteuren@vrfryslan.nl • XML-facturen dienen te worden gestuurd naar Invoice sharing. De Opdrachtnemer dient zich hiervoor te registreren op Invoice sharing. (www.invoicesharing.com)

E126	De Inschrijver factureert maandelijks achteraf en gespecificeerd. Op de factuur is, naast de verplichte NAW-gegevens, minimaal de volgende informatie opgenomen: • VRF- inkoopnummer; • Factuurnummer en factuurdatum; • Betreffende afdeling; • Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag.
E127	De Inschrijver draagt zorg voor een heldere facturatie vanaf aanvang overeenkomst. Inschrijver beperkt hierbij verrekeningen tussen opvolgende maanden tot maximaal 1 verrekening, waarbij de Inschrijver schriftelijk een heldere en transparante onderbouwing van de verrekening aanlevert. Opdrachtgever wenst hiermee te voorkomen dat met name gedurende de eerste maanden van de overeenkomst veel inspanning verricht dient de worden door de Opdrachtgever om diverse verrekeningen over en tussen verschillende facturen door te moeten rekenen.