



UITVOERING WERKNEMERSVERZEKERINGEN

Programma van Eisen

Europese Aanbesteding Telefonie

Inhoud

1 Inleiding

Dit document beschrijft de eisen en wensen voor de telefoniedienst die Aanbesteder aanbesteedt en maakt als zodanig deel uit van de aanbestedingsdocumentatie. Het document is de gedetailleerde uitwerking van de eisen en wensen die Aanbesteder stelt aan de gevraagde dienstverlening.

1.1 Opbouw document

In dit Programma van Eisen (PvE) heeft Aanbesteder eisen opgenomen ten aanzien van de aan te besteden telefoniedienstverlening, bestaande uit Eindgebruikerdiensten en Netwerkdiensten. Het PvE gaat achtereenvolgens in op:

- Hoofdstuk 2: Telefoniefunctie binnen UWV;
- Hoofdstuk 3: Algemeen;
- Hoofdstuk 4: Mobiele Dienstverlening;
- Hoofdstuk 5: Vaste telefonie Dienstverlening;
- Hoofdstuk 6: Overige functionaliteit;
- Hoofdstuk 7: Automatic Call Distribution (Service Desk IV);
- Hoofdstuk 8: Beheer;
- Hoofdstuk 9: Serviceraapportages;
- Hoofdstuk 10: Migratiediensten.
- Bijlage A: Afkortingenlijst; een lijst met afkortingen die in dit document zijn gebruikt.
- Bijlage B: Definitielijst; een lijst met definities die in dit document zijn gebruikt.

2 Algemeen

2.1 Innovatie

Nr.	Functie	Omschrijving
001.	Continue verbetering	De Inschrijver zal zich inzetten tot een continue kwalitatieve verbetering van de Dienst.
002.	Integratie Microsoft producten	De geboden oplossing biedt voor de toekomst (binnen 4 jaar) een integratie met Microsoft 365 producten zoals, maar niet gelimiteerd tot, Azure AD en Unified Communication met gebruik van Teams.
003.	Update markt-ontwikkelingen	De Inschrijver dient minimaal éénmaal per drie maanden Aanbesteder te informeren over nieuwe marktontwikkelingen die relevant zijn binnen de te leveren dienstverlening

2.2 Locatie

Nr.	Functie	Omschrijving
004.	Eigen netwerk	De Inschrijver zorgt dat de Dienst locatieonafhankelijk kan functioneren. Zowel vanaf de locatie van Aanbesteder, als thuis bij de medewerkers van Aanbesteder.

3 Mobiele dienstverlening

3.1 Netwerk de Inschrijver

Nr.	Functie	Omschrijving
005.	Eigen netwerk	De Inschrijver beschikt over een eigen mobiele core en landelijk radionetwerk voor openbare mobiele spraak- en datadiensten.
006.	4G en 5G	Aanbesteder dient gebruik te kunnen maken van 4G en 5G netwerken van de Inschrijver.
007.	2G	Op dit moment worden enkele simkaarten in apparaten gebruikt die alleen op het 2G netwerk werken. Indien de Inschrijver geen 2G netwerk biedt, dienen deze simkaarten dienen vervangen te worden tijdens de migratie, door simkaarten die werken met 4G of 5G.
008.	Gangbare dienstverlening	De mobiele aansluitingen bieden toegang tot het openbaar mobiel telecommunicatienetwerk van de Inschrijver.
009.		Alle in de markt gangbare dienstverlening van openbare mobiele netwerken dient te worden geboden, waaronder: het kunnen ontvangen en plaatsen van oproepen via het netwerk van de Inschrijver, en alle direct of indirect daaraan gekoppelde netwerken (vast en mobiel), in binnen- en buitenland. Dit laatste geldt voor zowel voor eigen gekoppelde netwerken als voor netwerken van derden waar de Inschrijver (roaming)overeenkomsten mee heeft afgesloten.
010.	Wet- en	Dienstverlening dient conform de van toepassing zijnde wet- en

Nr.	Functie	Omschrijving
	regelgeving	regelgeving (waaronder die van ACM en -AT) te geschieden.

3.2 Kwaliteit en performance

Nr.	Functie	Omschrijving
011.	MOS mobiel	De spraakkwaliteit van de verbindingen via een mobiel netwerk van de Inschrijver heeft minimaal een MOS-waarde van 3,5.
012.	Blokkeringskans	De blokkeringskans op het mobiel netwerk van de Inschrijver bedraagt maximaal 2%. De Inschrijver dient de blokkeringskans op te nemen in de maandelijkse rapportage.
013.	Verbroken gesprekken	Het percentage gesprekken dat voortijdig verbroken wordt door een technische oorzaak op het mobiele netwerk van de Inschrijver bedraagt maximaal 0,5%. De Inschrijver dient de verbroken gesprekken op te nemen in de maandelijkse rapportage.
014.	Call setup delay	De call setup delay op het mobiele netwerk van de Inschrijver bedraagt in 98% van de gevallen maximaal zes seconden.

3.3 Dekking

Nr.	Functie	Omschrijving
015.	Dekking outdoor 4G	Outdoor dekking: Het draadloze 4G-netwerk van de Inschrijver biedt dekking op minimaal 95% van het oppervlak van het Nederlandse grondgebied. Roaming via buitenlandse netwerken in het grensgebied wordt niet meegerekend bij de bepaling van de outdoor dekking.
016.	Dekking outdoor	De outdoor dekking is minimaal: - Een signaalsterkte van minimaal -98 dBm binnen bebouwd gebied, op hoofdwegen en provinciale wegen; - Een signaalsterkte van minimaal -105 dBm op overige locaties.
017.	Dekking outdoor	De Inschrijver dient bij inschrijving dekkingskaarten aan leveren. Deze dekkingskaarten dienen digitaal te worden aangeleverd en het dient voor Aanbesteder mogelijk te zijn om ter controle in te zoomen op specifieke locaties. Deze dekkingskaarten representeren de dekking en capaciteit van de Inschrijver in Nederland voor spraak en data.
018.	Indoordekking gebaseerd op 4G	Aangezien de Aanbesteder een 'Mobile first' beleid hanteert, is indoor beschikbaarheid op locaties van Aanbesteder essentieel. Op die locaties dient de Inschrijver de beschikbaarheid van de indoordekking, in combinatie met het kunnen opzetten van de verbinding, capaciteit en performance van de spraak- en datafunctionaliteit, te garanderen voorafgaand aan migratie van betreffende medewerkers van een locatie.
019.	4G Indoordekking	De Inschrijver garandeert gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor alle locaties van Aanbesteder voor minimaal 95% van de vloeroppervlakte 4G dekking bieden voor een optimale kwaliteit van zowel spraak als data. Als kwalificatie kan worden aangehouden dat de (LTE) RSRP gelijk of beter is dan -101 dBm. De

Nr.	Functie	Omschrijving
		Inschrijver toont na gunning de indoordekking aan, door middel van meetrapporten per locatie.
020.	4G Indoordekking	Indien de Inschrijver bovenstaande minimale dekkingswaarden nog niet kan realiseren dient de Inschrijver hierop passende maatregelen te nemen, zodat aan bovenstaande minimale eisen voldaan wordt voordat op een locatie de nieuwe telefonie oplossing in gebruik wordt genomen, voldoet de Inschrijver aan bovenstaande minimale eisen. Eventuele kosten die hiermee gepaard gaan dienen door de Inschrijver op het Prijzenblad verdisconteerd te worden in de abonnementsprijzen voor indoordekking. De Inschrijver dient hier alle mogelijke kosten op te nemen. Het is niet mogelijk om hiervoor later nog additionele kosten in rekening te brengen.
021.	Indoordekking UWV-locaties	Bij geconstateerde performanceproblemen m.b.t. de indoordekking (dekking, signaalsterkte en capaciteit) moet de Inschrijver, op aanvraag van Aanbesteder, metingen uitvoeren om de indoordekking (sterkte, kwaliteit, capaciteit) van de mobiele aansluitingen binnen de panden van Aanbesteder te bepalen. De pandenlijst die hiervoor gebruikt dient te worden, wordt toegevoegd als bijlage. De kosten voor metingen dienen verdisconteerd te zijn in de Tarieven.
022.	Oplossen performanceproblemen	Bij geconstateerde performanceproblemen zal de Inschrijver in overleg met Aanbesteder de noodzakelijke acties nemen om de problemen op te lossen. Daarbij zullen volgordeijk de volgende stappen worden gezet: • De Inschrijver doet aanpassingen in het mobiele netwerk ter verbetering van de indoordekking; • Een indooroplossing realiseren. De kosten voor de noodzakelijke acties dienen verdisconteerd te zijn in de Tarieven.
023.	Indoordekking nieuwe locaties	De indoordekking van nieuw in te richten locaties dient binnen twee maanden na opdrachtverstrekking voor bouw van de indoorvoorziening, op hetzelfde niveau te zijn als voor de bestaande locaties (minimaal 95% van de vloeroppervlakte 4G dekking met een (LTE) RSRP gelijk of beter dan -101dBm).
024.	Indoordekking nieuwe locaties	Voorafgaand aan het uitbrengen van een offerte voor een indoordekkingsoplossing voor een nieuwe locatie dient een schouwing plaats te vinden. De resultaten van deze schouwing worden opgeleverd in een rapport. Onderdeel van dit rapport is een meetrapport van de bestaande dekking. De kosten voor het opstellen van het rapport dienen meegenomen te worden in de offerte voor de indoorvoorziening.
025.	Indoordekking nieuwe locaties	Tevens geldt dat bij aanleg van een nieuwe indoordekking oplossing deze geschikt is voor 5G transmissietypen en eventuele opvolgers (700Mhz, 3500Mhz en eventueel overige frequentiebanden indien van toepassing).

Nr.	Functie	Omschrijving
026.	Indoordekking thuislocaties	Indien de indoordekking bij specifieke medewerkers van Aanbesteder op de thuislocatie onvoldoende is, biedt de Inschrijver de mogelijkheid dit te ondervangen door het gebruik van Voice over Wifi (VoWifi) te faciliteren. Door de Inschrijver worden hiervoor geen additionele kosten in rekening gebracht.

3.4 Simkaart

Nr.	Functie	Omschrijving
027.	Vorm simkaarten	Simkaarten dienen als fysieke 'drie-in-één simkaart' te worden geleverd. Aanbesteder kan uit deze kaart, die het formaat van een normale mini simkaart (2FF) heeft, een sim in micro (3FF) of Nano (4FF) formaat drukken.
028.	e-SIM	De Inschrijver ondersteunt gebruik van e-simkaarten.
029.	Technologie	De simkaarten kunnen zonder restricties gebruik maken van alle technologieën die de Inschrijver nu (bijvoorbeeld 2G, 4G, 5G) en in de toekomst (de opvolgers van de hiervoor genoemde huidige technologieën) op de markt aanbiedt, over de door hem gebruikte mobiele frequenties.
030.	Simkaarten	De Inschrijver levert, binnen 5 werkdagen gerekend vanaf het moment van bestelling door Aanbesteder, simkaarten die klaar voor gebruik zijn. De exacte locatie voor levering dient te worden vastgelegd in het DAP.
031.	Activatie	De Inschrijver laat het abonnement pas ingaan op het moment dat de simkaart geactiveerd wordt door de Aanbesteder.
032.	SIM-Dienst	De Inschrijver registreert het uitgifte- en activeringmoment van simkaarten.
033.	Pincode	Simkaarten zijn standaard voorzien van een pincode. Op verzoek van Aanbesteder is het mogelijk om simkaarten zonder pincode af te nemen.
034.	Duo sim	De gebruiker van een mobiele aansluiting moet kosteloos een tweede simkaart (alle typen) kunnen krijgen van dezelfde mobiele aansluiting.

3.5 Koppeling Mobiel met Vast

Mobiele telefonie is voor Aanbesteder een zeer belangrijk middel voor de interne communicatie en communicatie met klanten en (keten)partners. Uitgangspunt is dat persoonlijke bereikbaarheid wordt ingevuld met een mobiele telefoon (Mobile First - beleid). Voor alle ongepland contact met Aanbesteder wordt primair gebruik gemaakt van de nummers van het Klant Contact Center. De vast-mobiel-koppeling draagt bij aan een effectieve en efficiënte communicatie tussen medewerkers met een mobiele telefoon en de afdelingen die gebruik maken van vaste telefonie.

Nr.	Functie	Omschrijving
035.	Mobiel-Vast	Voor een optimale communicatie tussen de mobiele- en de vaste

Nr.	Functie	Omschrijving
		aansluitingen, dient de Inschrijver te voorzien in een vast-mobiel-koppeling.
036.	Standaard functionaliteiten	De Inschrijver dient minimaal de volgende functionaliteit te leveren: • Bellen en gebeld worden (call-setup); • SMS; • Voicemail met SMS-notificatie; • Doorschakelen (naar vast, mobiel, voicemail); • Automatische doorschakeling naar vooraf te bepalen het algemene nummer van Aanbesteder of de Klant Contact Center van Aanbesteder (vast); • Vanaf mobiel doorverbinden naar interne en externe nummers; • Koppeling 06-nummers met 088-nummers uit de reeks van Aanbesteder; • Gebruik van CUG (Closed User Group) binnen de nummers van Aanbesteder; • Wisselgesprek; • Ruggespraak; • Conferentiegesprek (ten minste 5 partijen); • Huntgroep; • Doorschakelen met behulp van */# codes; • Automatische doorschakeling indien bezet, niet beantwoord of niet actief;
037.	Aanvullende functionaliteit	De Inschrijver kan aanvullende de volgende functionaliteit leveren: • Doorschakelen met behulp van een App; • Presence informatie.
038.	Functionaliteit	De Inschrijver biedt de volgende standaard functionaliteiten via de vast-mobiel-koppeling: • Bellen van mobiel naar vast op basis van verkorte nummers en 10-cijferige nummers; • Correcte nummerweergave instellingen (inkomend en uitgaand);
039.	Koppeling met 088-nummers	De mobiele aansluitingen van de Inschrijver faciliteren om naast het 06-nummer, een 088-nummer te koppelen. Het 088-nummer komt uit de reeks van nummers waarvan Aanbesteder eigenaar is.
040.	Nummerweergave	De Inschrijver faciliteert dat bij uitgaande oproepen, het toestelnummer meegezonden kan worden. De verschillende mogelijkheden zijn: • Het persoonlijke 06-nummer • Het persoonlijke 088-nummer • Het afdelingsnummer • Het locatienummer • Het algemene nummer van Aanbesteder

Nr.	Functie	Omschrijving
		• Het 088-nummer van het Klant Contact Center van Aanbesteder • De tekst "UWV belt".
041.	Nummerweergave	De Inschrijver faciliteert dat het meezenden van het toestelnummer bij een uitgaande oproep zowel eenmalig als permanent, centraal en door de gebruiker, onderdrukt wordt.
042.	Nummerweergave	De Inschrijver dient de hieronder beschreven instellingen als standaard te ondersteunen: Nummerweergave staat standaard AAN voor het bellen met collega's die beschikken over een mobiele aansluiting in dezelfde besloten, interne gebruikersgroep én voor het bellen naar vaste aansluitingen die zijn aangesloten op het interne telefonienetwerk van Aanbesteder (lees on-net gesprekken). Nummerweergave staat standaard UIT voor alle overige bestemmingen die worden gekozen (lees off-net gesprekken).
043.	Mobiele huntgroep	De huntgroep dient een eigen groepsnummer te krijgen;
044.	Mobiele huntgroep	Meerdere mobiele gebruikers dienen in één huntgroep te kunnen worden opgenomen; Een mobiele gebruiker moet in meerdere mobiele huntgroepen (gelijktijdig) aangemeld kunnen zijn;
045.	Mobiele huntgroep	Een gebruiker moet zich eenvoudig kunnen aan- en afmelden bij één of meerdere huntgroepen via een app op de smartphone;
046.	Mobiele huntgroep	Gesprekken naar het groepsnummer dienen op basis van verschillende algoritmen (zoals bijvoorbeeld gelijktijdig, willekeurig, lineair en cyclisch) gerouteerd te worden. Per huntgroep zal in samenspraak bepaald worden welk algoritme wordt toegepast;
047.	Mobiele huntgroep	Naar keuze van Aanbesteder moet het nummer van de beller, of het nummer van de huntgroep weergegeven kunnen worden;
048.	Mobiele huntgroep	Als na bepaalde tijd het gesprek niet is aangenomen, dient het gesprek doorgeschakeld te kunnen worden naar een alternatieve bestemming, zowel op een vast (bijvoorbeeld 088 nummer van Aanbesteder) als op een mobiel nummer;
049.	Mobiele huntgroep	Indien er geen alternatieve bestemming is dient het gesprek doorgeschakeld te kunnen worden naar groepsvoicemail. Het ingesproken bericht dient via een code door iedere deelnemer van de huntgroep te beluisteren te zijn;
050.	Mobiele huntgroep	Doorschakeltijd en bestemming dienen op aangeven van Aanbesteder instelbaar te zijn per huntgroep.
051.	Mobiele huntgroep	De volgende prompts dienen beschikbaar te zijn: welkomsttekst, gesloten tekst via een schedule met eventueel doorloop naar een alternatieve bestemming, groepsvoicemail tekst. De meldteksten die gebruikt worden in een huntgroep dienen door de Aanbesteder zelf aangepast te kunnen worden.
052.	Mobiele huntgroep	De huntgroep oplossing dient ten minste 10.000 gebruikers en 1000 groepen te kunnen ondersteunen, waarbij de aangeboden huntgroep oplossing functioneel één oplossing is.

3.6 Overige mobiele functionaliteiten

Nr.	Functie	Omschrijving
053.	SMS	De Inschrijver dient SMS van- en naar (betaalde) "fun-diensten" nummers te blokkeren.
054.	Standaard profielen	De Inschrijver ondersteunt Aanbesteder bij het gebruik van standaard profielen bij uitgifte van nieuwe nummers. Profielen onderscheiden zich in het aan- of uitzetten van bijvoorbeeld roaming, voicemail en nummerweergave.
055.	Voicemail	De Inschrijver levert een standaard voicemaildienst in de Nederlandse taal.
056.	Voicemail	De Inschrijver zorgt ervoor dat de voicemail functionaliteit uitsluitend te gebruiken is na het intoetsen van een individuele pincode.
057.	Voicemail	De Inschrijver dwingt af dat de gebruiker bij het eerste gebruik van Voicemail, de standaard pincode wijzigt in een eigen pincode van tenminste vier cijfers.
058.	Voicemail	De Inschrijver zorgt voor een Dienst waarbij iedere gebruiker van Aanbesteder een voicemail box kan activeren en deactiveren als onderdeel van de standaard geoffreerde telefoniedienst.
059.	Voicemail	De Inschrijver zorgt ervoor dat de gebruiker van de mobiele aansluiting bij het achterlaten van een voicemail een SMS-notificatie te ontvangt.
060.	Voicemail	De Inschrijver biedt een faciliteit waarmee de gebruiker voicemailberichten op kan slaan met als doel deze langer te kunnen bewaren dan de standaard bewaartijd.
061.	Internet toegang	De Inschrijver levert Aanbesteder een koppeling vanuit het mobiele netwerk naar de Internetdienst van de Inschrijver.
062.	Toegang tot roaming mobiel	De Inschrijver faciliteert dat de mobiele aansluitingen van Aanbesteder kunnen gebruik kunnen maken van alle openbare mobiele telecommunicatienetwerken van partijen waar de Inschrijver roamingovereenkomsten mee heeft.
063.	Mobiele roaming in buitenland	De Inschrijver heeft geldige roamingovereenkomsten voor zowel spraak als data met partijen in de gehele Europese Unie en met overige partijen buiten de Europese Unie.
064.	Roaming (de)activeren	De Inschrijver dient het voor Aanbesteder mogelijk te maken om roaming binnen de EU aan te zetten en voor overige partijen buiten de EU, uit te zetten.
065.	Call pick-up	Groepsschakelingen en call pick-up groepen moeten beschikbaar zijn.

3.7 Datadiensten

Nr.	Functie	Omschrijving
066.	Organisatie databundel	De Inschrijver dient een databundel voor de hele organisatie te kunnen bieden aan Aanbesteder.
067.	Dataverbruik	De Inschrijver maakt het dataverbruik van de gebruiker van de mobiele aansluitingen inzichtelijk voor de eindgebruikers van Aanbesteder, door middel van een App.

Nr.	Functie	Omschrijving
068.	Datalimiet	Het is mogelijk om een (vooraf afgesproken) datalimiet in te stellen op de mobiele aansluitingen en automatisch notificaties te sturen naar de eindgebruikers van Aanbesteder, bij het bereiken van 75% en 100% van de datalimiet.
069.	Datalimiet	Bij overschrijding van een door Aanbesteder ingesteld datalimiet blijft datacommunicatie mogelijk. Op verzoek van Aanbesteder kan bij overschrijding bepaald worden dat de snelheid van de verbinding verlaagd dient te worden.
070.	Data snelheid	De simkaarten dienen na activatie te werken op basis van de hoogst beschikbare datasnelheid die de Inschrijver aanbiedt op de markt in Nederland.
071.	Spraak en data diensten	De Inschrijver biedt zowel spraak en data sims geschikt voor smartphones als data only sims geschikt voor laptops, tablets of mobiele wifi hotspots.
072.	Gelijktijdige spraak- en datacommunicatie	De Inschrijver levert mobiele spraak- en datacommunicatie die gelijktijdig plaats kan vinden op hetzelfde device.

3.8 Generieke functionaliteiten

Nr.	Functie	Omschrijving
073.	Looptijd aansluitingen	Alle aansluitingen en bijbehorende aanvullende diensten van de Inschrijver zijn per maand opzegbaar en kennen geen minimale looptijd.
074.	Administratieve gegevens	De Inschrijver is verantwoordelijk voor het wijzigen van relevante administratieve gegevens van de gebruikers van Aanbesteder.
075.	Abonnement wijzigingen	De Inschrijver is verantwoordelijk voor het uitvoeren van een abonnementswijziging; • Het leveren of verwijderen van mobiele datafunctionaliteit bij een bestaand nummer; • Het leveren of verwijderen van een datanummer bij een bestaand spraaknummer; • Het wijzigen van de abonnementsvorm; • Het administreren van (de effecten van) deze handelingen.
076.	Portering	De Inschrijver is verantwoordelijk voor het uitvoeren van een contract overname/portering met nummerbehoud (specifiek voor nieuwe medewerkers die hun telefoonnummer willen meenemen en mensen uit Dienst die het telefoonnummer willen behouden), zowel inkomend als uitgaand.
077.	Portering	De Inschrijver dient volledige medewerking te verlenen aan het in- en uitporteren van telefoonnummers: inporteren gebeurt op de gewenste datum of op de kortst mogelijke termijn en bij uitporteren worden geen belemmeringen aangebracht, anders dan de door Aanbesteder opgelegde regelgeving.
078.	Blokkering	De Inschrijver faciliteert de beheerder van Aanbesteder in het per direct blokkeren van een nummer via een portal.

Nr.	Functie	Omschrijving
079.	Deblokkering	De Inschrijver faciliteert de beheerder vanuit Aanbesteder in het deblokkeren van een nummer via een portal.
080.	Autorisatie	De Inschrijver faciliteert de beheerder vanuit Aanbesteder in het wijzigen/instellen van autorisaties van gebruikers via een portal: • (de)blokkeren van bestemmingen, zoals buitenlandse nummers en betaalde nummers • (de)blokkeren van gebruik in het buitenland.

3.9 Verkeersklassen

Met betrekking tot verkeersklassen dient de Inschrijver op verzoek van UWV de volgende standaard wijzigingen uit te voeren:

Nr.	Functie	Omschrijving
081.	Verkeersklasse per device	De Inschrijver faciliteert het op device, groep en profiel niveau instellen van autorisaties voor verkeersklassen. Aanbesteder onderscheidt de volgende verkeersklassenniveaus, waarvoor autorisaties ingesteld moeten kunnen worden: I Binnen Nederland; II Buiten Nederland.
082.	Blokkeren nummers	De Inschrijver blokkeert standaard de 0906- en 0909-nummers.

3.10 Nummers en nummerplan

Nr.	Functie	Omschrijving
083.	Eigendom	Aanbesteder is eigenaar van de in gebruik zijnde nummers en nummerblokken. Dit eigendomsrecht wordt niet overgedragen aan de Inschrijver. Ook eventuele nieuw af te nemen nummers en nummerblokken, welke op de oplossing van de Inschrijver geconfigureerd dienen te worden, worden eigendom van Aanbesteder.
084.	Capaciteitsuitbreiding	Bij uitbreiding van het aantal gebruikers ontwerpt, implementeert en beheert de Inschrijver op verzoek van Aanbesteder een gewijzigd nummerplan.

3.11 Architectuur

Nr.	Functie	Omschrijving
085.	Architectuur	De Inschrijver hanteert bij de implementatie van zijn oplossing de beschreven architectuurprincipes, zie bijlage X.
086.	Optimale dienstverlening	Uit oogpunt van partnership en het (door)ontwikkelen van de dienstverlening, onderzoekt de Inschrijver samen met Aanbesteder eventuele verbeteringen te onderzoeken en door te voeren wanneer die (de beschikbaarheid van) de geboden dienstverlening ten goede

Nr.	Functie	Omschrijving
		komen. Als aan het doorvoeren van de verbeteringen kosten verbonden zijn die de Inschrijver wil doorberekenen aan Aanbesteder, dan dient hiervoor eerst overeenstemming te zijn tussen de Inschrijver en Aanbesteder.

4 Generieke Vaste telefonie dienstverlening

4.1 Toestelbediening

Nr.	Functie	Omschrijving
087.	Levering Hardphones	De Inschrijver levert vaste telefonietoestellen aan Aanbesteder.
088.	Hardphone	Het toestel ondersteunt menugestuurd invoer van commando's via display of functietoetsen
089.	Display	Het toestel heeft een display dat goed afleesbaar is in een kantooromgeving.
090.	Toestelkeuze	De Inschrijver biedt voor elke werkplek verschillende toestellen waaruit Aanbesteder een keuze kan maken.
091.	Verkort kiezen	Gebruikers hebben de mogelijkheid om via korte toets combinaties interne of externe nummers te bellen.
092.	Handsfree	Het toestel heeft een handsfree functie/luidspreker functionaliteit ingebouwd in het toestel; dat wil zeggen dat een gebruiker een gesprek kan voeren zonder de hoorn aan het oor te houden of van de haak te nemen.
093.	Headset aansluiting	Het toestel dient te beschikken over een 3,5 mm ingang voor het aansluiten van een headset te hebben zonder noodzaak voor extra accessoires of koppelstukken.

4.2 Toestelconfiguratie

Nr.	Functie	Omschrijving
094.	Softphone	De Inschrijver levert IP-telefonie, waarbij alle functionaliteit voor eindgebruiker die via een fysiek toestel beschikbaar is, tevens beschikbaar is d.m.v. een 'softphone' bediening via de PC (softwarematige user interface). De softphone oplossing moet de schermbeveiliging van de KA-werkplek (KWN) kunnen negeren.
095.	Softphone	De softphone Dienst is te gebruiken met softphones op laptops met de besturingssystemen Windows 10 en MacOS.
096.	Bel App	De softphone Dienst is te gebruiken met een app op een mobiele telefoon onder Android 11 (of hoger) en iOS 14 (of hoger).
097.	K&S	Het toestel is geschikt voor VOIP technologie.
098.	K&S	De geboden softphone technologie moet geschikt zijn om te kunnen gebruiken met digitale werkplek technologie.
099.	K&S	De geboden softphone technologie moet geschikt zijn voor nieuwe technologieën zoals beeldbellen.

4.3 Presentatie inkomende gesprek

Nr.	Functie	Omschrijving
100.	Signaal inkomend gesprek	De gebruiker krijgt een geluidssignaal en een visueel signaal als er een oproep binnenkomt.
101.	Nummer-weergave	Het originerende nummer van het binnenkomende gesprek wordt weergegeven (CLI, Calling Line Identification), wanneer dit signaal mee wordt gezonden.

4.4 Meldteksten

Nr.	Functie	Omschrijving
102.	Meldtekst op basis van tijd	Het moet mogelijk zijn om per aansluiting of telefonische ingang een meldtekst in te stellen op bepaalde dagen of delen van de dag, eventueel met doorschakeling naar een voicemail.
103.	Meldtekst bij bezet	Het moet mogelijk zijn een meldtekst in te stellen indien een nummer (groep) bezet is.

4.5 Manipulatie gesprekken

Nr.	Functie	Omschrijving
104.	Mute	De gebruiker kan het gesprek op mute zetten waarbij de microfoon van het toestel wordt uitgeschakeld.
105.	Wachtstand	De gebruiker moet de mogelijkheid hebben om het huidige gesprek in de wachtstand te plaatsen en het er weer uit te halen. In de wachtstand moet het voor beide partijen onmogelijk zijn de ander te horen.
106.	Meeluisteren gesprek	Bepaalde gebruikers met de juiste rechten (supervisors / telefonisten) hebben de mogelijkheid tot het meeluisteren met het gesprek van anderen.

4.6 Opzetten uitgaande gesprekken

Nr.	Functie	Omschrijving
107.	Nummerherhaling	Het laatst gekozen nummer kan door een eenvoudige handeling opnieuw gekozen worden.
108.	Ruggespraak	De gebruiker kan een tweede gesprek opzetten terwijl een ander gesprek in de wacht staat.
109.	Nummerweergave	De Inschrijver faciliteert dat bij uitgaande oproepen, indien gewenst, het nummer van de beller meegezonden wordt. Hierbij is er keuze uit: • Het persoonlijke 088-nummer • Het afdelingsnummer • Het locatienummer • Het algemene nummer van Aanbesteder • Het 088-nummer van het Contactcenter van Aanbesteder Waarbij ieder nummer in eigendom van Aanbesteder moet kunnen worden weergegeven. • De tekst "UWV belt".
110.	Nummerweergave	De Inschrijver faciliteert dat het meezenden van het toestelnummer bij een uitgaande oproep zowel eenmalig als permanent, centraal en door de gebruiker, onderdrukt wordt.
111.	Nummerweergave	De Inschrijver dient de hieronder beschreven instellingen als standaard te ondersteunen: Nummerweergave staat standaard AAN voor het bellen met collega's die beschikken over een mobiele aansluiting in dezelfde besloten, interne gebruikersgroep én voor het bellen naar vaste aansluitingen die zijn aangesloten op het interne telefonienetwerk van Aanbesteder (lees onnet gesprekken). Nummerweergave staat standaard UIT voor alle overige bestemmingen die worden gekozen (lees offnet gesprekken).
112.	Nummerweergave	Het meezenden van het toestelnummer bij een uitgaande oproep moet

Nr.	Functie	Omschrijving
		eenmalig en permanent onderdrukt kunnen worden.
113.	Doorschakelen	Oproepen naar een aansluiting dienen afhankelijk van de status (bijvoorbeeld in gesprek en niet bereikbaar) automatisch te kunnen worden doorgeschakeld naar een andere bestemming. De standaard doorschakelbestemming is naar het Contactcenter van Aanbesteder, maar per status moet een andere bestemming kunnen worden ingesteld. De verschillende statussen zijn: • On-conditioneel (dus feitelijk altijd, ongeacht de conditie/status); • Indien bezet; • Indien niet beantwoord binnen ingestelde termijn; • Indien niet bereikbaar (toestel staat uit of is buiten het bereik van het netwerk).

4.7 Telefoonlijsten

Nr.	Functie	Omschrijving
114.	Centrale telefoonlijst	De gebruiker heeft de mogelijkheid om een intern nummer van een collega op te zoeken in een centraal beheerde telefoondirectory die vanaf het toestel te raadplegen is.
115.	Centrale telefoonlijst	Vanuit de centraal beheerde telefoonlijst kan de gebruiker direct oproepen maken.
116.	Centrale telefoonlijst	Bij een binnenkomend gesprek ziet de gebruiker de naam en het telefoonnummer van de beller als deze bekend is in de centraal beheerde telefoonlijst.
117.	Zoeken in telefoonlijst	In de telefoonlijst op het toestel en telefoonlijst in de softphone is het mogelijk om te filteren op afdeling, groep of onderdeel van Aanbesteder.

4.8 Doorverbinden

Nr.	Functie	Omschrijving
118.	Doorverbinden intern	De gebruiker heeft de mogelijkheid om een gesprek door te verbinden naar een intern nummer.
119.	Doorverbinden extern	De gebruiker heeft de mogelijkheid om een gesprek door te verbinden naar elk nummer binnen het nationale of internationale nummerplan, tenzij de toegang hiertoe geblokkeerd is.

4.9 Groepsschakelingen

Nr.	Functie	Omschrijving
120.	Call pick-up	Groepsschakelingen en call pick-up groepen moeten beschikbaar zijn.
121.	Huntgroep	Vaste en mobiele aansluitingen dienen in een huntgroep geplaatst te kunnen worden. Gesprekken die binnenkomen op het groepsnummer van een huntgroep, kunnen via de volgende mechanismes aangeboden worden op de aansluitingen die deel uitmaken van de huntgroep: Circulair, lineair, longest idle en broadcast. Overloop of terugval van het verkeer bestemd voor de huntgroep naar een ander, nog in te stellen, nummer is mogelijk.
122.	Groepsschakeling	Een toestelnummer kan tegelijkertijd in meerdere groepen ingedeeld

Nr.	Functie	Omschrijving
		worden.

4.10 Doorschakeling

Nr.	Functie	Omschrijving
123.	Overloop bij bezet	Binnenkomende oproepen kunnen bij bezet automatisch doorgeschakeld worden naar een door de gebruiker zelf ingestelde bestemming.
124.	Overloop bij 'do not disturb'	Wanneer een gebruiker 'do not disturb' heeft in gesteld op zijn aansluiting, lopen gesprekken automatisch over naar een door de gebruiker vooraf ingestelde bestemming.
125.	Call forwarding	De gebruiker kan vanaf zijn eigen toestel een doorschakeling instellen zodanig dat binnenkomende gesprekken direct worden door gerouteerd naar een andere in te stellen interne of externe – indien zij daarvoor geautoriseerd zijn – bestemming.
126.	Chef-secretaresse schakeling	Aansluitingen kunnen opgenomen worden in een chef-secretaresse schakeling.

4.11 Optie Voice mail

Nr.	Functie	Omschrijving
127.	Voicemail leverbaar	De Inschrijver kan iedere telefoniegebruiker van Aanbesteder optioneel een voicemail box leveren; dit dient per gebruiker toe te kennen te zijn.
128.	Pincode	De toegang tot de voicemail box is te beveiligen met een individuele gebruikerscode.
129.	Capaciteit	De minimale opslagcapaciteit is 10 voicemailberichten

4.12 Instructie/documentatie

Nr.	Functie	Omschrijving
130.	Documentatie	Toestelhandleidingen worden geleverd in digitaal formaat (bij voorkeur in pdf). Het is Aanbesteder vrij deze op zijn intranet te plaatsen zodat deze door eindgebruikers kunnen worden geraadpleegd.

4.13 Speciale aansluitingen

Nr.	Functie	Omschrijving
131.	Vergader-toestellen	De Inschrijver dient vergadertoestellen te kunnen leveren, die hetzelfde kunnen als een standaard Hardphone, zoals gespecificeerd onder met als extra toestelkenmerken: Microfoon(s) is/zijn ongevoelig voor de positie van de gebruiker(s). De geluidssterkte is minimaal 85 dB op 0,5 m.

4.14 Specifieke KCC Vaste Telefoon Dienstverlening

Nr.	Functie	Omschrijving
132.	Meldtekst in-/uitschakelen	De functioneel beheerders van het Klant Contact Center van de Aanbesteder hebben de mogelijkheid om meldteksten zelfstandig aan of uit te schakelen. Deze functionaliteit moet ook benaderbaar zijn als het UWV-netwerk niet werkt.
133.	Wachtrij KCC verkeer	Voor binnenkomend functioneel verkeer ten behoeve van Klant Contact Center kunnen wachtrij-opties ingesteld worden bij (instelbare) overbelasting (tijd, capaciteit) inclusief wachttijd of volgnummer.
134.	Beschikbaarheid koppelvlak KCC	De beschikbaarheid van de koppelvlakken tussen het KCC domein en de openbare infrastructuur dient tenminste 99,98% te zijn, gemeten over een aaneengesloten periode van 12 maanden (lopend gemiddelde), uitgaande van een 7 x 24 dienstverleningswindow.
135.	Beschikbaarheid koppelvlak telefooncentrale	De beschikbaarheid van de koppelvlakken tussen het infrastructuur domein en de openbare infrastructuur dient tenminste 99,98% te zijn, gemeten over een aaneengesloten periode van 12 maanden (lopend gemiddelde), uitgaande van een 7 X 24 dienstverleningswindow.
136.	Rapportage	De Inschrijver dient Aanbesteder maandelijks rapportages te leveren met betrekking tot de beschikbaarheid van het infrastructuur domein. Als ook de capaciteit van de infrastructuur (abondant rate)
137.	Schaalbare infrastructuur	De Inschrijver dient de Dienst zo aan te bieden dat deze schaalbaar is zowel naar boven als naar beneden toe.
138.	Capaciteit koppelvlak	Door de Inschrijver geboden koppelvlak met de openbare infrastructuur heeft op ieder moment voldoende capaciteit om zonder performance problemen te kunnen functioneren voor de actieve aansluitingen die Aanbesteder heeft afgenomen.
139.	Gebruikersprofielen	De Inschrijver ondersteunt het gebruik van verschillende profielen die nodig zijn voor de verschillende functies binnen K&S (maximum aangeven). In de implementatiefase worden de functionaliteiten die per telefonieprofiel standaard aan of uit staan vastgelegd.
140.	Beheer profielen	De Inschrijver voert beheer uit op de verschillende telefonieprofielen die nodig zijn voor de verschillende functies binnen K&S en voert de wijzigingen die in de loop van de contractperiode gebeuren, door.
	Calamiteitentekst en her-routing	Bij een calamiteit dient het mogelijk te zijn een specifieke meldtekst weer te geven, af te spelen of het gesprek te routeren naar een alternatieve bestemming. De Inschrijver dient op afroep van Aanbesteder de meldtekst per direct aan of uit te schakelen in opdracht van Aanbesteder. Daarnaast dient de beheerder van Aanbesteder dit zelfstandig te kunnen wijzigen.

5 Overige functionaliteit

5.1 Generiek

Nr.	Functie	Omschrijving
141.	Tweede gesprek	De Dienst is geschikt om een tweede gesprek te ontvangen en te voeren terwijl het eerste gesprek in de wacht staat.
142.	Aankiesbaar alarmnummer	Het interne alarmnummer van Aanbesteder dient vanaf elk toestel aankiesbaar te zijn.
143.	Aankiesbaar alarmnummer	Het alarmnummer 112 dient vanaf elke locatie aankiesbaar te zijn. Afhankelijk van de bedrijfslocatie waar vandaan 112 gebeld wordt, wordt doorgeschakeld met de meldkamer van de desbetreffende regio. (Er wordt dus niet uitsluitend doorverbonden met de meldkamer in de regio waar zich de koppellocaties bevinden).
144.	Schaalbare infrastructuur	De Inschrijver dient de Dienst zo aan te bieden dat deze schaalbaar is zowel naar boven als naar beneden toe.
145.	Integriteits-onderzoeken	De Inschrijver dient volledig mee te werken aan incidentele onderzoeken door medewerkers van het bureau Integriteit naar mogelijk misbruik van voorzieningen. Procedures en processen worden in de DAP vastgelegd. De concept DAP is opgenomen in de aanbestedingsdocumentatie.
146.	Doorschakelen	Oproepen naar een mobiele aansluiting dienen afhankelijk van de status (bijvoorbeeld in gesprek en niet bereikbaar) te kunnen worden doorgeschakeld naar een andere bestemming. De standaard doorschakelbestemming is naar het Contactcenter van Aanbesteder, maar per status moet een andere bestemming kunnen worden ingesteld. De verschillende statussen zijn: On-conditioneel (dus feitelijk altijd, ongeacht de conditie/status); Indien bezet; Indien niet beantwoord binnen ingestelde termijn; Indien niet bereikbaar (toestel staat uit of is buiten het bereik van het netwerk). Afhandeling van de doorschakeling dient conform bovenstaande te worden ingevuld.
147.	Conference call functionaliteit	De gebruiker heeft de mogelijkheid om een conference call op te zetten, waarin zowel vaste als mobiele gebruikers en zowel interne als externe nummers op kunnen inbellen. Deze Dienst heeft de vorm van een virtuele vergaderruimte. Het minimum aantal gebruikers dat gelijktijdig kan deelnemen aan één conference call is 15. De Dienst moet eenvoudig in gebruik zijn, de virtuele ruimte (in de vorm van een code) moet altijd beschikbaar zijn zonder vooraf een reservering te hoeven doen.

5.2 Telefoonlijsten

Nr.	Functie	Omschrijving
148.	Centrale Telefoniedirectory	De Inschrijver dient een centrale telefoniedirectory aan te bieden waarin alle aansluitingen en nummers geregistreerd zijn.
149.	Formaat	Exportgegevens van telefoonlijsten dienen beschikbaar te zijn in gangbare Microsoft office formaat zoals .xlsx, .xls, .csv, .pdf.

5.3 Nummers en nummerblokken

Nr.	Functie	Omschrijving
150.	Huidig nummerplan	Om continuïteit te waarborgen dient de Inschrijver het huidige nummerplan te over te kunnen nemen en toe te kunnen passen.
151.	Nummerblokken	De Inschrijver moet op verzoek van Aanbesteder een blok van aaneengesloten telefoonnummers kunnen leveren variërend van een tiental tot een tienduizendtal, tenzij strijdig met vigerende wet- en regelgeving.
152.	Openbare telefoongidsen	De Inschrijver draagt er zorg voor dat alleen door Aanbesteder benoemde nummers openbaar worden gemaakt

5.4 Servicenummers 0800/0900/088/14xyz

Nr.	Functie	Omschrijving
153.	Geen beperkingen op service nummers	Het gebruik van 088/0800/0900-nummers moet mogelijk zijn. De geboden aansluitingen mogen geen beperkingen opleggen voor de toepassing van deze nummers en hun bereikbaarheid vanuit Nederland (onderdeel migratie Tarief).
154.	Eigendom	Aanbesteder is eigenaar van de in gebruik zijnde servicenummers, tenzij dit wettelijk niet is toegestaan.
155.	088	De Inschrijver dient 088-diensten te kunnen leveren voor Aanbesteder.
156.	0800	De Inschrijver dient 0800 servicenummers te kunnen implementeren voor de externe dienstverlening van Aanbesteder.
157.	0900	De Inschrijver dient 0900 servicenummers te kunnen implementeren voor de externe dienstverlening van Aanbesteder.
158.	14xyz	De 14xyz servicenummers dienen vanaf elke UWV locatie aankiesbaar te zijn middels vaste telefonie.
159.	Calamiteitentekst en her-routing	Bij een calamiteit dient het mogelijk te zijn een specifieke meldtekst weer te geven, af te spelen of het gesprek te routeren naar een alternatieve bestemming. De Inschrijver dient de meldtekst per direct aan of uit te schakelen in opdracht van Aanbesteder.
160.	Meldteksten	De Inschrijver draagt zorg voor de implementatie van de meldteksten conform de richtlijnen van Autoriteit Consument & markt.
161.	Gratis nummer	De Inschrijver zal voor 0800 nummers geen kosten doorberekenen aan de beller.

5.5 Geluidskwaliteit

Nr.	Functie	Omschrijving
162.	MOS vast intern (LAN)	De gesprekskwaliteit van interne gesprekken (gesprekken over het LAN/WAN) moet onder normale omstandigheden een hogere MOS-waarde (door Aanbesteder gemeten) hebben dan 4,2.
163.	MOS vast extern (PSTN)	De gesprekskwaliteit van externe gesprekken (gesprekken over LAN/WAN en PSTN) moet onder normale omstandigheden een (door Aanbesteder gemeten) hogere continu MOS-waarde hebben dan 4,0.
164.	Monitoring	De Inschrijver heeft in de hele keten monitoring ingericht om geluidskwaliteit te borgen.

5.6 Toestellen (niet-functionele eisen m.b.t. de vaste toestellen)

Nr.	Functie	Omschrijving
165.	In-line power	De Inschrijver dient in-line power beschikbaar te stellen voor de in te zetten VoIP-toestellen. In te zetten fysieke telefoontoestellen dienen gevoed te worden m.b.v. de inline power zoals die in de UWV-kantoren wordt geleverd door de switches die onderdeel zijn van de KWN Dienst , conform de Power over Ethernet 802.3af standaard.
166.	LAN netwerk	De in te zetten telefoontoestellen voor vaste telefonie op werkplekken voor de connectiviteit met het UWV-LAN/WAN, dienen gebruik te maken van dezelfde bekabeling die de pc op de werkplek ook verbindt met het UWV-LAN/WAN.
167.	Gebruikers-instructiemateriaal	De Inschrijver levert informatie en materiaal aan, geschikt voor het instrueren van gebruikers over de gebruikersfunctionaliteit van de toestellen, zowel op papier als digitaal.

5.7 Koppeling met WAN en LAN

Nr.	Functie	Omschrijving
168.	WAN/LAN	De Inschrijver dient voor spraaktransport van de koppellocaties naar de UWV- vestigingen/toestellen gebruik te maken van het aanwezige WAN/LAN.
169.	LAN	De Inschrijver dient op de UWV-vestigingen gebruik te maken van het UWV-LAN van Aanbesteder. Dit is het interne netwerk dat loopt tot de werkplekken.

5.8 Koppeling met Active Directory

Nr.	Functie	Omschrijving
170.	Koppeling Active Directory	De Inschrijver dient te koppelen met Active Directory (nu on Premise en in de toekomst Azure AD) voor het inlezen en beheren van telefoonboekgegevens (relatie naam/nummer) en inloggegevens (relatie naam/telefonie wachtwoord).

5.9 Faxlijnen

Nr.	Functie	Omschrijving
171.	Koppelen	De Inschrijver dient de (externe) centrale e-FAX voorziening die Aanbesteder gebruikt, te koppelen aan de telefoniedienstverlening. Deze voorziening maakt gebruik van de transportdiensten binnen deze aanbesteding.

6.1 Beveiliging

Nr.	Functie	Omschrijving
172.	Eigendom gegevens	De Inschrijver stemt er mee in dat alle door Aanbesteder aan de Inschrijver ter beschikking gestelde Data en met bijbehorende gegevensdragers en apparatuur, eigendom zijn van Aanbesteder, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
173.	Ongewenste overdracht naar derden	De Inschrijver garandeert dat Data van en over Aanbesteder op geen enkele wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Aanbesteder in handen van derden kan vallen en heeft daartoe interne procedures ingericht.
174.	Encryptie voor opslag en transport	De Inschrijver maakt gebruik van encryptie voor opslag en het transport van de data, welke te maken heeft met de uitvoering van de te leveren Dienst. De Inschrijver maakt hiervoor gebruik van de standaarden van www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden . Daarnaast draagt de Inschrijver zorg, dat voldaan is aan de Nederlandse wetgeving en een vorm van beveiliging die het uitlekken van de Data binnen 24 uur kan signaleren.
175.	BIO	De Inschrijver en de geleverde Dienst voldoen volledig aan de van toepassing zijnde Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en contractueel wordt vastgelegd op welke wijze dit wordt gerealiseerd.
176.	Beveiligingsbaseline	Voor de gevraagde Diensten stelt Leverancier voor de scope van de gevraagde diensten gedurende de migratiefase, een beveiligingsbaseline op in lijn met UWV-beveiligingsbeleid, waarin de als veilig beschouwde configuratie en toegestaan gebruik en toegang tot middelen is vastgelegd.
177.	Changes i.r.t. beveiligingsbeleid	Iedere wijziging op een Dienst wordt door Leverancier beoordeeld op impact op de informatie beveiliging en compliancy met de beveiligingseisen en UWV-beveiligingsbeleid.
178.	Changes i.r.t. beveiligingsbeleid	Iedere wijziging (change) in/op de Dienst met een hoge impact of geconstateerde afwijking op de beveiligingsbaseline en/of UWV-beleid wordt door Leverancier aan Aanbesteder ter beoordeling voorgelegd en daar waar mogelijk voorzien van een alternatief voorstel en/of mitigerende maatregelen, inclusief een indicatie van de tijdelijkheid van afwijking (gedoogsituatie).
179.	Beveiligingsbeleid aanpassingen	Iedere wijziging in het UWV-beveiligingsbeleid en de algemene standaarden wordt door Leverancier beoordeeld en indien nodig door vertaald in de beveiligingseisen en/of gehanteerde beveiligingsmaatregelen.
180.	Overdragen en vernietigen gegevens bij beëindiging overeenkomst	Bij beëindiging van de Overeenkomst zal de Inschrijver op verzoek van Aanbesteder de exit-strategie kosteloos uitvoeren en de data van Aanbesteder, zoals dat in een verwerkersovereenkomst geconcretiseerd gaat worden, de nieuwe de Inschrijver aanleveren en deze Data uit zijn digitale en andere technische systemen verwijderen en vernietigen.
181.	Uitwisselen gegevens	Gedurende de looptijd van de overeenkomst, in het bijzonder in het begin bij de implementatie/migratie, zullen er veelvuldig gegevens worden uitgewisseld tussen de Aanbesteder en de Inschrijver. Hierbij kan worden gedacht aan ontwerpen, lijsten met te porteren nummers en overzichten met beheerders. .
182.	Beveiligingsincident	De Inschrijver garandeert, in geval van een beveiligingsincident of iedere (vermoeden van) inbreuk op de beveiliging aangaande data van Aanbesteder, meteen en zonder uitstel de nodige maatregelen te treffen

		om dreigende schade voor Aanbesteder te beperken.
183.	Penetratietesten	De Inschrijver stemt ermee in dat Aanbesteder op ieder moment het recht heeft om een penetratie- dan wel securitytests uit te (laten) voeren over de bij de Inschrijver afgenomen Producten en Diensten, dit ter beoordeling Aanbesteder. Dit vindt in overleg, één keer per jaar plaats of zoveel vaker als er grote aanpassingen zijn in de aangeboden Dienst. De opdrachtnemer zal zijn medewerking verlenen om de bevindingen, in overleg met Aanbesteder op te lossen, zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen.

7 Automatic Call Distribution (Servicedesk IV)

7.1 Service queues

Nr.	Functie	Omschrijving
184.	Servicenummers	De Dienst kent minimaal 3 interne servicenummers die overeenkomen met het interne nummerplan van Aanbesteder en zowel intern via een verkort nummer, als extern telefoonnummer benaderbaar zijn.
185.	Parameters Servicequeue	De Dienst voldoet aan de gestelde parameters zoals gesteld in Hoofdstuk 3 van de bijlage 'Functioneel Ontwerp ACD - Servicedesk IV'.
186.	Overflow	De Inschrijver maak het mogelijk dat service queues bij overflow, kunnen doorschakelen naar andere service queues.
187.	Beperken meerdere gesprekken	De Inschrijver faciliteert dat er maar één gesprek tegelijk aan een agent aangeboden kan worden.
188.	Wachtrij	De Inschrijver faciliteert dat inkomende bellers op servicequeue niveau in de wachtrij komen, niet op agent niveau. Inkomende bellers komen in de algemene wachtrij en niet in de wachtrij bij een specifieke servicedeskmedewerker/agent/klantadviseur.
189.	Routing o.b.v. gespreksvariabelen	De Inschrijver faciliteert dat routing minimaal kan plaatsvinden op basis van de volgende gespreksvariabelen: service queue/wachtrij, gekozen nummer, datum en tijd, CLI, lengte wachttijd, aantal keer doorverbonden, competency, skill en ACD-groepen.
190.	Routing o.b.v. voice response	De Inschrijver faciliteert dat routing door Aanbesteder bepaald wordt, op basis van gekozen menu opties in een voice response systeem.
191.	Routing o.b.v. overige variabelen	Een oproep kan gerouteerd worden aan de hand van overige variabelen, zoals menukeuze of agentstatus (beschikbaarheid, skill en lengte idle time).

7.2 Meldteksten / Voice Response

Nr.	Functie	Omschrijving
192.	Meldtekst	De Inschrijver levert een eenvoudige meldtekst voor interne verkeersstromen.
193.	Voice response menu	De Inschrijver faciliteert dat bellers algemene meldteksten te horen kunnen krijgen. Door middel van voice response menu's kunnen zij hun wens kenbaar maken.
194.	Interactieve voice response	De Inschrijver faciliteert dat via het IVR-menusysteem om bepaalde numeriek in te voeren informatie gevraagd kan worden.
195.	Variabele IVR meldingen	De Inschrijver faciliteert dat de meldteksten kunnen worden afgespeeld, afhankelijk van (systeem)variabelen zoals actuele wachttijd, datum/tijd, feestdag, bepaalde wachtrij/skill en externe klantgegevens. Dit kan worden bepaald door instelbare business rules.

Nr.	Functie	Omschrijving
196.	Openstellingstijd	Afwijkende openstellingen tijd kan per servicequeue zelfstandig door Aanbesteder aangepast worden.
197.	Extra meldteksten	De Inschrijver faciliteert de mogelijkheid om extra meldtekst boxen toe te voegen in de flow.
198.	Aanpassen meldteksten	De Inschrijver faciliteert dat alle gesproken teksten zelfstandig door Aanbesteder aangepast kunnen worden.
199.	Toevoegen / verwijderen meldteksten	De Inschrijver faciliteert dat de gesproken teksten zelfstandig door Aanbesteder toegevoegd of verwijderd kunnen worden.

7.3 Agents / Skills / Competency / Status

Nr.	Functie	Omschrijving
200.	ACD-functionaliteit	De Inschrijver stelt de ACD-functionaliteit beschikbaar via/op mobiele en vaste toestellen (mobiele toestellen geen onderdeel van de aan te besteden Dienst).
201.	Agent: Inloggen/uitloggen	De Inschrijver faciliteert dat een ACD-agent kan inloggen en uitloggen in het ACD-systeem. De Inschrijver registreert hierbij de in- en uitlogtijden.
202.	Skill	Een agent kan gekoppeld worden aan één of meerdere skills.
203.	Agent: Beschikbaar/Niet beschikbaar	De Inschrijver faciliteert dat een agent zichzelf beschikbaar en onbeschikbaar kan zetten en kan daarbij een reden opgeven. Deze tijden worden geregistreerd.
204.	Statussen	Het systeem van de Inschrijver faciliteert verscheidene beschikbaar en onbeschikbaar statussen. Deze statussen stemt de Inschrijver af met Aanbesteder. Alle onbeschikbaar statussen moeten afzonderlijk in tijd geregistreerd worden.

7.4 Views binnen de Agent applicatie

Nr.	Functie	Omschrijving
205.	Agent: Eigen gesprekinformatie	De ACD-Dienst van de Inschrijver dient over de functie te beschikken waarmee de ACD-agent real-time inzicht heeft in zijn eigen gespreksinformatie. Hierin dient ten minste te worden getoond: Begintijd, Duur, Type (Inbound/Outbound gesprek), Nummer (ontvangen), Indeling (Beantwoord of Afgewezen), Wachtrij (Servicenummer afkomstig), skill en competency.
206.	Supervisor: gespreksinformatie per team	De ACD-Dienst van de Inschrijver dient over de functie te beschikken waarmee een supervisor real-time inzicht heeft in de gespreksinformatie per agent en waarmee de supervisor inzicht heeft in de gespreksinformatie per team. Hierin dient ten minste te worden getoond: Naam Agent, Status, Tijd in Status en Toestelnummer van het inkomend gesprek.
207.	Supervisor: gespreksinformatie	De ACD-Dienst van de Inschrijver dient over de functie te beschikken waarmee een supervisor real-time inzicht heeft in de

Nr.	Functie	Omschrijving
	e per agent	status en gespreksinformatie van alle agenten. Hierin dient ten minste te worden getoond: Begintijd, Duur, Type (Inbound/Outbound gesprek), Nummer (ontvangen), Indeling (Beantwoord of Afgewezen) en Wachtrij (Servicenummer afkomstig). De supervisor kan deze informatie zelf groeperen per groep en/of subgroep. Een supervisor kan ook inzoomen op één betreffende medewerker.
208.	Supervisor Alert	Op het moment dat bepaalde drempelwaarden (instelbaar) worden overschreven dienen supervisors een signaal te ontvangen. De alerts moeten geen actie van de supervisor vragen. De in te stellen drempelwaarden betreffende ten minste: - Aantal beschikbare agents onder bepaald niveau - Aantal wachtenden boven bepaald niveau - Gesprek duurt langer dan xx:xx minuten

7.5 Supervisor

Nr.	Functie	Omschrijving
209.	Supervisor: Koppelen team	De Inschrijver faciliteert dat een supervisor in de ACD-Dienst een ACD-agent kan toevoegen aan een team.
210.	Supervisor: toevoegen team	De Inschrijver faciliteert dat een Supervisor in de ACD-Dienst teams kan aanmaken.
211.	Supervisor: Skill aanpassen	De Inschrijver faciliteert dat een supervisor in de ACD-Dienst één of meerdere skills kan toekennen en een competency van deze skill kan aanpassen voor een ACD-agent.
212.	Supervisor: Beschikbaar/ niet beschikbaar	De Inschrijver faciliteert dat een supervisor in de ACD-Dienst de ACD-agentstatus van beschikbaar naar onbeschikbaar en omgekeerd kan schakelen.
213.	Supervisor: afmelden	De Inschrijver faciliteert dat een supervisor in de ACD-Dienst de ACD-agent kan afmelden.
214.	Supervisor: rapportage	De Inschrijver faciliteert dat een supervisor in de ACD-Dienst standaard rapportages per agent, team, servicequeue kan raadplegen.
215.	Supervisor: opvoeren agent	Een supervisor dient een nieuwe ACD-agent te kunnen opvoeren in de ACD-Dienst.

7.6 Wachtrij

Nr.	Functie	Omschrijving
216.	Muziek of stilte	De Inschrijver faciliteert per service queue de mogelijkheid om muziek of stilte te laten horen wanneer geen ACD-agent beschikbaar is.
217.	Wachtrij	In de wachtrij horen bellers periodiek hoeveel wachtenden er voor hen zijn, per servicequeue.
218.	Opnieuw	De Inschrijver faciliteert de mogelijkheid om ingesproken teksten

Nr.	Functie	Omschrijving
	presenteren teksten	nog een keer te presenteren aan de wachtrij, per servicequeue. Dit dient handmatig instelbaar te zijn.

7.7 Koppeling

Nr.	Functie	Omschrijving
219.	Koppeling Servicemanagement tool	De Inschrijver dient de ACD-Dienst te kunnen koppelen (CTI) met de Servicemanagement tool (OmniTracker) van Aanbesteder om telefonie verkeer af te handelen via de Servicemanagement tool.
220.	Real-time Database informatie	De ACD-Dienst biedt de mogelijkheid dat Aanbesteder de database via een systeemkoppeling rechtstreeks uit kan lezen. Dit geldt voor zowel rapportage data als real-time data.
221.	Real-time Database Informatie	De Inschrijver stelt real-time informatie beschikbaar voor gedefinieerde Service Levels van een interne ACD-groep.

7.8 Actuele real-time benaderbare data uit de database

Nr.	Functie	Omschrijving
222.	Servicedesk IV Portaal	Ten behoeve van de Servicedesk IV Portaal webapplicaties van Aanbesteder dient de volgende informatie beschikbaar te zijn en real-time via de systeemkoppeling rechtstreeks uit de database uit te lezen: • Het totaal van het aantal wachtenden over meerdere servicequeues; • De tijd in minuten en seconden van de langst wachtende over meerdere servicequeues.
223.	Wallboard	Ten behoeve van het wallboard display dient de volgende informatie beschikbaar te zijn en real-time via de systeemkoppeling rechtstreeks uit de database uit te lezen: • De naam van de servicequeue; • Het aantal agents dat is ingelogd op de servicequeue op één dag; • Het aantal agents dat beschikbaar is om een ACD-gesprek te ontvangen; • Het aantal agents dat niet beschikbaar is om een ACD gesprek te ontvangen; • Het aantal agents dat in gesprek is of zich in nawerktijd bevinden; • Het totaal van het aantal wachtenden in de servicequeue per tijdsinterval?; • De tijd in minuten en seconden van de langst wachtende contact in de servicequeue.
224.	SD Actueel – Servicequeue overzicht	Inschrijver maakt ten behoeve van de Servicedesk IV Actueel webapplicaties de volgende Servicequeue overzichtinformatie beschikbaar, op basis van useraccount van de ACD-agent, per

Nr.	Functie	Omschrijving
		Servicequeue en real-time via de systeemkoppeling rechtstreeks uitleesbaar uit de database: • De naam van de servicequeue; • Het totaal van het aantal wachtenden in de servicequeue; • De tijd in minuten en seconden van de langst wachtende contact in de servicequeue; • Het aantal agents dat is ingelogd op de servicequeue; • Het aantal agents dat beschikbaar is om een ACD gesprek te ontvangen; • De tijd van de langst beschikbare agent op de servicequeue in minuten en seconden; • Het aantal agents dat niet beschikbaar is om een ACD gesprek te ontvangen; • Het aantal agents dat in gesprek is of zich in nawerktijd bevinden.
225.	SD Actueel – Individuele beschikbaarheidsinformatie	Ten behoeve van de Servicedesk IV Actueel webapplicaties dient de volgende Individuele beschikbaarheidsinformatie real-time beschikbaar te zijn op basis van useraccount van de ACD-agent en per Servicequeue en real-time via de systeemkoppeling rechtstreeks uit de database uit te lezen: • De volledige naam, voor- en achternaam; • De tijd in uren en minuten dat de agent ingelogd is, op datum per servicequeue; • De tijd in uren en minuten dat de agent beschikbaar is, op datum per servicequeue; • De tijd in uren en minuten dat de agent niet beschikbaar is op datum, per servicequeue; • Het totaal aangeboden gesprekken op datum, per servicequeue; • Het totaal beantwoorde gesprekken op datum, per servicequeue Het totaal beantwoorde gesprekken door de agent.
226.	SD Actueel – gespreksinformatie per Servicequeue met totalen	Ten behoeve van de Servicedesk IV Actueel webapplicaties dient de volgende gespreksinformatie per Servicequeue met totalen, beschikbaar te zijn op basis van useraccount van de ACD-agent en per Servicequeue en real-time via de systeemkoppeling rechtstreeks uit de database uit te lezen: • De naam van de servicequeue; • Het aantal aangeboden gesprekken aan de servicequeue op datum, per servicequeue; • Het aantal beantwoord gesprekken op datum, per servicequeue.

7.9 Rapportage data uit de database

Nr.	Functie	Omschrijving
227.	Export IPM Qlikview	Voor rapportage doeleinden dient de volgende informatie per tijdsbestek beschikbaar te zijn en via de systeemkoppeling rechtstreeks uit de database uit te lezen, per agent: • De gebruikersnaam van de agent; • De volledige naam van de agent; • Het team waarin de agent is verdeeld; • De datum van de dag binnen de datumreeks; • Het aantal van alle niet beschikbaar-momenten; • Het aantal specifieke niet beschikbaar-momenten; • Het aantal beantwoorde ACD gesprekken; • De totale duur van de specifieke niet beschikbaar-momenten in dagen (24 uur); • De gemiddelde duur van alle ACD gesprekken in seconden; • De gemiddelde duur van alle nawerktijd momenten in seconden; • De totale duur ingelogd per dag (24 uur); • De totale duur van alle niet beschikbaar-momenten per dag (24 uur); • Het aantal van de direct inkomende gesprekken buiten de ACD om; • Het aantal uitgaande gesprekken; • De totale duur van alle momenten beschikbaar in seconden; • De totale duur ingelogd in seconden; • De totale duur van alle direct inkomende gesprekken buiten de ACD om in seconden; • De totale duur van alle uitgaande gesprekken in seconden; • Het aantal timed out gesprekken (gemiste gesprekken); • De totale duur van de gesprekstijd in seconden; • De totale duur van de nawerktijd in seconden.
228.	Export IPM Logintijden	Voor rapportage doeleinden dient de volgende informatie per tijdsbestek beschikbaar te zijn en via de systeemkoppeling rechtstreeks uit de database uit te lezen: • De datum van de dag binnen de datumreeks; • De gebruikersnaam van de agent; • Het tijdstip van de login momenten van de agent; • Het tijdstip van de uitlog momenten van de agent; • De volledige naam van de agent.
229.	Export Telgroup data	Voor rapportage doeleinden dient de volgende informatie per tijdsbestek beschikbaar te zijn en via de systeemkoppeling rechtstreeks uit de database uit te lezen: • De gebruikersnaam van de agent; • Het team waarin de agent is ingedeeld.

Nr.	Functie	Omschrijving
230.	Export Dashboard Performance Monitor, Table	Voor rapportage doeleinden dient de volgende informatie per tijdsbestek beschikbaar te zijn en via de systeem koppeling rechtstreeks uit de database uit te lezen: • De datum van de dag; • Het totaal aangeboden gesprekken aan alle servicequeues; • Het totaal beantwoorde gesprekken binnen het servicelevel (instelbaar); • Het totaal beantwoorde gesprekken van alle servicequeues; • De gemiddelde wachttijd over alle servicequeues heen.

8 Beheer

8.1 Inrichting van de processen

Nr.	Functie	Omschrijving
231.	Uniform beheer	De Inschrijver biedt Aanbesteder één centraal ingerichte uniforme beheerdienst binnen de scope van de diensten.
232.	Eén aanspreekpunt	De Inschrijver biedt één aanspreekpunt voor de Servicemanager telefonie van Aanbesteder. Met de Servicemanager worden alle beheer gerelateerde zaken afgestemd.
233.	Aanspreekpunten	De Inschrijver biedt op meerdere hiërarchische niveaus aanspreekpunten voor de organisatie van Aanbesteder. Hierbij wordt onderscheid gemaakt in contact op drie niveaus: Strategisch, Tactisch, Operationeel (Servicedesk). Deze afstemming wordt nader gespecificeerd in de DAP en het Governance Regelement.

8.2 Integratorrol

Nr.	Functie	Omschrijving
234.	Integratorrol	De Inschrijver heeft bij aangrenzende domeinen een integratorrol als het gaat om alle beheertaken. Dit houdt in dat overal waar het functioneren van de vaste en mobiele telefonieoplossingen als geheel afhankelijk zijn van andere leveranciers dan de Inschrijver, primair het initiatief en de aansturing ligt bij de Inschrijver.

8.3 Web-based beheerplatform voor Mobiele diensten

Nr.	Functie	Omschrijving
235.	Beheerplatform	De Inschrijver dient voor de operationele beheerprocessen van de mobiele aansluitingen een web-based beheerplatform aan de Aanbesteder ter beschikking te stellen.
236.	Wijzigingen	Het web-based beheerplatform dient in elk geval de volgende mogelijkheden te bieden: • Activeren en deactiveren van SIM-kaarten; • Wijzigingen maken in gebruikersinstellingen; • Activeren spraak, data of spraak en data-abonnementen op lege SIM-kaarten; • Het overzetten van een abonnement, met nummerbehoud, naar een andere SIM-kaart; • Het opvragen van een PUK-code; • Het muteren van blokkeringen; • Het van elk individueel mobiel abonnement activeren of wijzigen van functionaliteiten als voicemail, nummerweergave, roaming, etc. • Toegang tot rapportages per nummer, per verkeerstroom, financieel; Centraal gebruikersbeheer.

Nr.	Functie	Omschrijving
237.	Taal	Het web-based beheerplatform dient in het Nederlands gesteld te zijn.
238.	Actuele informatie	Het web-based beheerplatform dient actuele informatie voor mobiele diensten te tonen gedurende alle dagen van het jaar.
239.	Beschikbaarheid	Het web-based beheerplatform dient 24*7 beschikbaar te zijn.
240.	Autorisatie	De toegang tot het web-based beheerplatform dient geautoriseerd te worden met een gebruikersnaam en wachtwoord en MFA.
241.	Toegang	Ingelogde gebruikers van de Aanbesteder moeten uitsluitend toegang krijgen tot de gegevens die behoren tot het profiel van de gebruiker. Daartoe dienen er verschillende autorisatieniveaus ondersteund te worden zoals, super-user, administrator functie, functioneel beheerderfunctie, etc.
242.	Zoekfunctie	De Inschrijver faciliteert een zoekfunctie binnen het web-based beheerplatform op een unieke eigenschap, bijvoorbeeld SIM-kaart, 06-nummer, personeelsnummer.

8.4 Beheerprocessen

Nr.	Functie	Omschrijving
243.	DAP	De Inschrijver dient bij zijn inschrijving op basis van de gepubliceerde DAP, een concept DAP op te nemen. Gedurende migratie wordt het concept DAP in samenwerking tussen Aanbesteder en de Inschrijver nader afgestemd en vastgelegd.
244.	SLA	De Inschrijver dient bij zijn inschrijving een concept SLA op te nemen, op basis van de gepubliceerde SLA. Gedurende de migratie wordt het concept SLA in samenwerking tussen Aanbesteder en de Inschrijver nader afgestemd en vastgelegd.
245.	PDC	De Inschrijver dient bij inschrijving een PDC op te nemen. De Inschrijver onderhoudt de PDC in overleg met Aanbesteder. Alle genoemde PDC items dienen geprijsd te worden in het tariefmodel bijlage <<verwijzing>>.

8.5 Servicelevelmanagement

Het doel van Servicelevelmanagement is het maken en bewaken van goede afspraken tussen Aanbesteder en de Inschrijver over de prestatieniveaus op de dienstverlening en over het realiseren van de afspraken. De afspraken over de te leveren Dienst worden in een SLA vastgelegd.

Ten aanzien van Servicelevelmanagement gelden onderstaande eisen.

Nr.	Functie	Omschrijving
246.	Servicelevels	De Inschrijver draagt er zorg voor dat de afgesproken Servicelevels gehaald worden , zoals opgenomen in 'Tabel 1 Servicelevel capaciteitsbeheer'.

8.6 Beschikbaarheidsbeheer

Voor de beschikbaarheidsbeheer gaat Aanbesteder nadrukkelijk uit van de beschikbaarheid van eindgebruikersfunctionaliteit. De beschikbaarheid van de Dienst is gebaseerd op het wel of niet beschikbaar zijn van de ingekochte functionaliteiten voor de eindgebruiker. Uiteraard wacht de Inschrijver niet met het opstarten van herstelacties totdat Aanbesteder melding maakt van onbeschikbare functionaliteit; indien de Inschrijver een (dreigende) storing constateert, zal inschrijver alles in het werk stellen om te voorkomen, dat er onbeschikbaarheid voor Aanbesteder zal optreden. De ICT Servicedesk van Aanbesteder bepaalt aan de hand van een aantal parameters wat de impact van een storing is op de bedrijfsvoering van Aanbesteder. Bij een Prioriteit 'Top' en een Prioriteit 'Hoog' wil Aanbesteder van de Inschrijver, dat deze direct na constatering van het incident onmiddellijk en ononderbroken actie onderneemt om een storingsanalyse uit te voeren en de daaruit volgende reparatie door te voeren.

Nr.	Functie	Omschrijving
247.	Openstelling Dienst	Openingstelling van de diensten zijn 7 x 24, alle dagen van het jaar.
248.	Onderhoud	De Inschrijver voert standaard onderhoud uit binnen het standaard onderhoudsvenster conform de Servicelevels in de tabel "Servicelevels", zie tabel XX.
249.	Onderhoud	Voor geplande onderhoudswerkzaamheden waarbij de dienstverlening niet gecontinueerd kan worden, dient de Inschrijver een Plan van Aanpak op te leveren. Deze Plan van Aanpak wordt afgestemd met Aanbesteder. De afspraken over onderhoud worden nader gespecificeerd in het DAP.
250.	Beschikbaarheid berekening: Vaste Telefonie Dienstverlening	De beschikbaarheid van de Vaste Telefonie Dienstverlening wordt door de Inschrijver per kalendermaand gemeten en gerapporteerd. Voor de berekening van de beschikbaarheid dient de Inschrijver onderstaande formule als basis te gebruiken: $\text{Beschikbaarheid} = \frac{((\text{WD} * \text{OU} * 60) - \text{MO})}{(\text{WD} * \text{OU} * 60)} * 100 \%$ Waarbij: WD = Werkdagen OU = Openingsuren Aanbesteder (van 07:00 uur - 19:00 uur) MO = Aantal minuten waarin de Dienst onbeschikbaar is tijdens openingsuren van Aanbesteder
251.	Beschikbaarheid berekening: Mobiele Telefonie Dienstverlening	De beschikbaarheid voor de Mobiele Telefonie Dienstverlening wordt door de Inschrijver per kalendermaand gemeten en gerapporteerd. De Inschrijver berekent beschikbaarheid op de volgende wijze (uitgaand van 7x24 uur, per maand):

Nr.	Functie	Omschrijving
		$\frac{(MD*24*60) - MO}{(MD*24*60)} \times 100\%$ MD = Aantal maanddagen MO = Aantal minuten onbeschikbaar zijn van de Dienst
252.	Beschikbaarheidsnorm	De Inschrijver conformeert zich aan de beschikbaarheidsnorm zoals gesteld in de onderstaand Servicelevel tabel, zowel gemeten over een periode van 12 maanden (lopend gemiddelde) als per kalendermaand.
253.	Rapportage	De Inschrijver levert maandelijks (kalendermaand) een beschikbaarheidsrapportage en over een periode van 12 maanden (lopend gemiddelde).
254.	Onbeschikbaarheid	De Inschrijver dient bij het bepalen van de beschikbaarheid van de Dienst de volgende definitie te hanteren: De Dienst is onbeschikbaar voor Aanbesteder als sprake is van een prioriteit Top storing. De prioriteiten staan benoemd in "Tabel 5 Incidenten prioriteitsmatrix".

Servicelevel capaciteitsbeheer

Servicelevel	Subitem	Norm
OPENSTELLING DIENST		
Openstelling Dienst		7 x 24 uur, alle dagen van het jaar
Openingsuren Aanbesteder		Werkdagen van 07.00-19.00 uur
Actief beheer		Gedurende de openstelling van de Dienst
BESCHIKBAARHEID DIENST voor Aanbesteder		
Prioriteit TOP storingsinterval		Maximaal 1 x per jaar
Storings-herhaling	Verstoring van de Dienst	Verstoringen met dezelfde oorzaak mogen niet vaker voorkomen dan 2 keer in een periode van 1 maand en maximaal 3 keer per jaar.
Beschikbaarheid vaste telefonie Dienst		Garantie van 99,95%
Beschikbaarheid mobiele telefonie Dienst		Garantie van 99,9%
Bij constatering van prioriteit top of hoog wordt een incident binnen bepaalde tijd	Voor Incidenten met prioriteit top of hoog	15 minuten.

Servicelevel	Subitem	Norm
gemeld aan Aanbesteder.		
Gepland onderhoud	Aanmelden	Minimaal 10 werkdagen van tevoren door de Inschrijver aan Aanbesteder gemeld.
Onderhoud periode	Onderhoudswerkzaamheden	Start werkzaamheden 1 uur na afloop van openingsuren van Aanbesteder. Beëindigen werkzaamheden 1 uur voor aanvang van openingsuren van Aanbesteder.
Onderhoud weekend	Onderhoudswerkzaamheden	Start werkzaamheden op de laatste werkdag van de week, 1 uur na afloop openingsuren van Aanbesteder. Beëindigen werkzaamheden op de eerste werkdag van de week, 1 uur voor aanvang openingsuren Aanbesteder.

Tabel 1 Servicelevel capaciteitsbeheer

8.7 Capaciteitsbeheer

Het doel van Capaciteitsbeheer is het beschikbaar stellen van de juiste capaciteit ten behoeve van de dienstverlening en deze optimaal te benutten. Aanbesteder verlangt van de Inschrijver, dat hij zodanig beheer voert, dat optredende groei en krimp van de capaciteitsbehoefte adequaat en tijdig wordt vertaald in de juiste capaciteit: geen tekorten en geen overschotten.

Nr.	Functie	Omschrijving
255.	Capaciteitsplan	De Inschrijver stelt na gunning een capaciteitsplan op. Dit plan dient afgestemd te worden met Aanbesteder. In het DAP worden afspraken gemaakt over de inhoud en frequentie van het capaciteitsplan.
256.	Rapportage piekbelasting	De Inschrijver dient Aanbesteder maandelijks te rapporteren over de gemiddelde- en piekbelastingen van de transportdiensten voor vaste telefonie Dienst.

8.8 Beveiligingsbeheer

Nr.	Functie	Omschrijving
257.	Logische scheiding verkeer	Al het interne verkeer van Aanbesteder over openbare netwerken dient logisch gescheiden te worden van overig verkeer, bijvoorbeeld op basis van VPN of MPLS.
258.	Beveiligings-overeenkomst	Afspraken m.b.t. de beveiliging worden vastgelegd in een beveiligingsovereenkomst.
259.	Beveiligingsbeleid	De Inschrijver conformeert zich aan het beleid rondom fysieke beveiliging m.b.t. toegangsbeheer voor apparatuur op locaties van Aanbesteder of de Inschrijver, zoals beschreven in het Aanbesteder beveiligingsbeleid, conform de beveiligingsovereenkomst en bijbehorende bijlagen.

260.	Autorisaties	De Inschrijver treft maatregelen om te waarborgen dat gebruikers van Aanbesteder alleen toegang hebben tot de gegevens waar ze volgens hun functieprofiel recht op hebben.
261.	Security rapportages	De Inschrijver rapporteert over de beveiligingsrisico's die gesignaleerd worden en de maatregelen die hij neemt om de risico's te voorkomen / beperken.
262.	Medewerking audits	De Inschrijver werkt mee aan een onafhankelijk onderzoek om na te gaan of deze maatregelen effectief en afdoende zijn.
263.	Signalering	De Inschrijver rapporteert aan Aanbesteder over iedere gesignaleerde ongeautoriseerde toegang of andere onregelmatigheid.
264.	Fysieke toegang	Derden (m.u.v. subcontractors voor het leveren van de Dienst aan Aanbesteder en waarmee strikte beveiligingsafspraken zijn gemaakt) krijgen geen toegang tot dieper gelegen niveaus in de organisatie van de Inschrijver.
265.	Geheimhouding	De Inschrijver draagt er zorg voor dat medewerkers van de Inschrijver, betrokken bij de Dienstverlening worden gehouden aan de geheimhoudingsverklaring van Aanbesteder. Deze verklaring is als bijlage bij de Beveiligingsovereenkomst opgenomen.
266.	Apparatuur	De Inschrijver plaatst eigen specifieke apparatuur ten behoeve van de Dienst in de hostinglocaties of netwerkllocatie van Aanbesteder of in een eigen datacenter locatie.
267.	Logging	De logische beveiliging van apparatuur en netwerkinfrastructuur is beheersbaar en controleerbaar; alle beheersactiviteiten moeten worden gelogd op naam.
268.	Beveiliging openbare infrastructuur	De infrastructuur van de Inschrijver ten behoeve van de Dienst moet beveiligd zijn conform de eisen die zijn vastgelegd in de beveiligingsovereenkomst en bijbehorende bijlagen.
269.	Beveiliging verbindingen met derden	Een eventuele koppeling tussen de Inschrijver en Aanbesteder (of diens leveranciers) dient te voldoen aan de beveiligingsovereenkomst en bijbehorende bijlagen.
270.	Logische scheiding verbindingen	Eventuele koppelingen tussen de Inschrijver en Aanbesteder (of diens leveranciers) worden gerealiseerd op basis van verbindingen die in het netwerk logisch gescheiden zijn van diensten die aan andere klanten worden geleverd. Op deze wijze is de integriteit en de vertrouwelijkheid van de Dienst gewaarborgd.
271.	Fraude	Zodra de Inschrijver enige vorm van fraude signaleert, dan dient hij dit op een vertrouwelijke wijze te melden bij de Servicemanager telefonie van Aanbesteder. Afspraken hierover worden vastgelegd in de DAP.

8.9 Continuïteitsbeheer

De Inschrijver is verantwoordelijk voor continuïteitsmanagement op de eigen infrastructuur, concreet uitgewerkt in een Continuïteits- en uitwijkvoorzieningen. Om deze plannen en processen te kunnen ontwerpen, stelt de Inschrijver een Kwetsbaarheden en Afhankelijkheden analyse op van de processen die met telefonie ondersteund worden. Al

deze plannen en analyses worden jaarlijks geactualiseerd.

Nr.	Functie	Omschrijving
272.	Continuïteit	Om de continuïteit van de dienstverlening te garanderen, neemt De Inschrijver maatregelen van zowel technische als organisatorische aard. Deze maatregelen moeten ervoor zorgen dat: • de risico's voor de primaire bedrijfsprocessen van Aanbesteder verminderd worden; • de gevolgen van incidenten die schade toebrengen worden beperkt; • voor Aanbesteder essentiële werkzaamheden tijdig kunnen worden hervat. • Er is een lessons-learned proces in gebruik.
273.	Uitwijkplan van Aanbesteder	De Inschrijver draagt bij aan het opstellen van uitwijkplannen van Aanbesteder en werkt samen met alle relevante, en door Aanbesteder aan te wijzen, partijen voor het opstellen van uitwijkplannen en het uitvoeren daarvan.
274.	Uitwijkcoëfening	De Inschrijver werkt mee aan uitwijkcoëfeningen en crisissimulatie, geïnitieerd door Aanbesteder, voor zover de door de Inschrijver geleverde diensten daar deel van uitmaakt.

8.10 Servicedesk van de Inschrijver

De Servicedesk van de Inschrijver is hét aanspreekpunt binnen de organisatie van de Inschrijver voor de geleverde diensten. Dit betreft verstoringen van de geleverde Dienst, informatieve vragen of wijzigingsverzoeken. De betreffende Service Desk heeft in principe geen rechtstreekse inkomende contacten met eindgebruikers van Aanbesteder, maar uitsluitend met medewerkers van de Servicedesk bij de Aanbesteder.

Nr.	Functie	Omschrijving
275.	Servicedesk	Voor het beheer van haar dienstverlening heeft de Inschrijver een Servicedesk (met één telefonische ingang, één mailadres en één webportaal). Deze ingangen richten zich op het afhandelen van incidentmeldingen, wijzigingsverzoeken en operationele vraagstukken. De openingstijden van de Servicedesk van de Inschrijver zijn conform onderstaande tabel.
276.	Bereikbaarheid Servicedesk	De servicedesk moet zowel telefonisch als elektronisch (per e-mail en webportaal) bereikbaar zijn.
277.	Eén ingang	De Inschrijver dient één ingang (één telefoonnummer, één mailadres, één webportaal) beschikbaar te stellen voor het stellen van vragen, aanmelden van incidenten, indienen van standaard én niet standaard wijzigingen.
278.	Eisen Servicemanagement	De Inschrijver dient een technische koppeling te realiseren tussen de Servicemanagementtool van Aanbesteder en de tooling van de Inschrijver. Dit geldt voor het aanmelden/afmelden van incidenten, indienen van service requests en standaard/niet-standaard wijzigingen (offerte-traject uitgezonderd) en voor de uitwisseling

		van status en voortgangsinformatie. Op het moment dat Aanbesteder een call aanmaakt wordt deze via de koppeling aangemeld in de servicemanagement tooling van de Inschrijver.
279.	Nederlands sprekend	De Servicedesk van de Inschrijver dient Nederlands als voertaal te gebruiken in contacten met Aanbesteder, in woord en geschrift, op het niveau van 'native speaking', tenminste het ERC niveau C1 of hoger.
280.	Meldpunt voor diefstal en/of verlies	Voor het melden van diefstal en/of verlies van Simkaarten, blokkeringsaanvragen en opvragen van de PUK-codes voor mobiele nummers heeft de Inschrijver een Servicedesk. De Inschrijver maakt het mogelijk om 24 x 7 eenvoudig voor eindgebruikers, beheerders en servicedesk medewerkers de Simkaart te blokkeren of een PUK-code op te vragen.

Service levels servicedesk

Service Level	Norm
Openingsuren Aanbesteder	07.00-19.00 uur
Openingstijden (Servicewindow) Service desk de Inschrijver	Openingstijden Servicedesk lopen parallel aan de openingstijden Aanbesteder.
Ondersteuning buiten support tijden	7x24 uur alle dagen van het jaar ondersteuning bij escalaties.
Telefonische bereikbaarheid van support desk	Gemiddeld 98 % van de binnenkomende telefoonoproepen, binnen de openingstijden Servicedesk de Inschrijver, wordt binnen 20 seconden aangenomen. (meetperiode = 1 maand).
Beantwoording van via e-mail of webportaal/tooling aangemelde verzoeken of storingen	98% van de aangemelde verzoeken of storingen, binnen de openingstijden Servicedesk de Inschrijver, zal binnen 60 minuten worden beantwoord / bevestigd.

Tabel 2 Service levels servicedesk

8.11 Incidentbeheer

Aanbesteder geeft incidenten die ze niet zelf kan oplossen door aan de Inschrijver als 2e lijn. Van de Inschrijver wordt verwacht dat hij het incident oplost. Afspraken over de afhandeling van incidenten worden vastgelegd in een DAP.

Nr.	Functie	Omschrijving
281.	Referentienummer	Meldingen van Incidenten worden vastgelegd door de Inschrijver in het Incident beheersysteem van de Inschrijver, op zodanige wijze, dat ook het door Aanbesteder gehanteerde Referentienummer traceerbaar is binnen de casebeschrijving van de Inschrijver. De voortgang van het Incident zal gedurende het incidentonderzoek geregistreerd worden in een Incident beheersysteem. De Inschrijver beschikt te allen tijde over actuele informatie van het incident.

Nr.	Functie	Omschrijving
282.	Parameters	In geval van Incidenten zal de Inschrijver op actieve wijze werken aan het verhelpen van deze Incidenten. Daarnaast geldt dat de Inschrijver, na ontvangst van een incidentmelding, conform de SLA-parameters, zal starten met het oplossingsproces. Gedurende dit proces informeert de Inschrijver op regelmatige basis Aanbesteder over de voortgang van het proces en de status van het Incident. De tijdsintervallen van updates zijn opgenomen in tabel <<verwijzing>>.
283.	Prognose hersteltijd	De Inschrijver meldt aan Aanbesteder na aanmelding van een Incident een prognose van de hersteltijd. De Inschrijver conformeert zich hierbij aan in onderstaande tabel genoemde tijden.
284.	Kennisopbouw	De Inschrijver doet aan kennisopbouw en (her)gebruikt opgedane kennis bij het oplossen van incidenten. De Inschrijver beschikt daartoe over een kennisdatabase met workarounds. De Inschrijver draagt kennis en toepasbare oplossingen en workarounds over aan de Servicedesk van de Aanbesteder voor toepassing bij het 1 ^e -lijns contact met klanten van de Aanbesteder.
285.	Terugmelding voortgang herstel	De Inschrijver meldt zo vaak als Aanbesteder daarom verzoekt en verder op eigen initiatief aan Aanbesteder de voortgang van het herstel van een lopend incident. De Inschrijver conformeert zich hierbij aan de in onderstaande tabel genoemde "klant updates" tijden.
286.	Afsluiten	De Inschrijver sluit een Top-/Hoog Incident pas na ontvangst van akkoord van Aanbesteder.
287.	Regie	De Inschrijver is te allen tijde verantwoordelijk voor de regie bij het oplossen van het incident, vanaf het moment dat het gemeld wordt door Aanbesteder.
288.	Incidentanalyse	De Inschrijver maakt een Problem aan van alle Top-incidenten, levert een Root Cause Analysis en treft hiervoor passende maatregelen.
289.	Versnelde oplossing incidenten	Voor een nog door Aanbesteder aan te wijzen groep/personen, dient een spoed procedure te bestaan. Deze incidenten krijgen prioriteit Hoog (Oplossen < 4 uur).
290.	Top en Hoog-Incidenten	Bij Top en Hoog incidenten verloopt de communicatie m.b.t. updates en afmelding altijd direct telefonisch naar Aanbesteder.

Prioriteit van een incident

Om de prioriteit van een incident (verstoring in de dienstverlening) te classificeren worden de onderstaande vier categorieën (prioriteit niveaus) gehanteerd.

Top

Hoog

Midden

Laag

Deze prioriteit niveaus wordt gedefinieerd aan de hand van een tweetal factoren:

Ernst
Impact

De samenhang van deze twee factoren bepaalt volgens een vast stramien welke prioriteit een incident binnen Aanbesteder krijgt.

Ernst

De ernst wordt gedefinieerd volgens onderstaande tabel:

Ernst	Omschrijving
Functionaliteit beschikbaar	Incident heeft geen invloed op de werkzaamheden
Functionaliteit beperkt beschikbaar	Functionaliteit werkt wel maar werkt niet volgens de verwachting
Functionaliteit onbeschikbaar	Functionaliteit is niet beschikbaar maar er is een work around beschikbaar zodat de gebruiker het werkproces nog kan
Werken is onmogelijk	Incident raakt het primaire werkproces direct en er is geen work-around mogelijk.

Tabel 3 Ernst van een incident

Impact

De impact wordt gedefinieerd volgens onderstaande tabel:

Impact	Omvang
Individueel (1)	Het raakt slechts één gebruiker
Groep (2-100)	Het raakt een groep gebruikers
Lokaal (100-1.000)	Het raakt de gehele vestiging
Landelijk	Het raakt méér dan één vestiging

Tabel 4 Impact van een incident

Prioriteitsmatrices

Het prioriteit niveau wordt bepaald aan de hand van de onderstaande matrices, in deze matrices staat de Ernst (horizontaal) van een incident uitgezet ten opzichte van de Impact (verticaal).

		Ernst			
Zeer hoog bedrijfsbelang		Functionaliteit beschikbaar	Functionaliteit beperkt beschikbaar	Functionaliteit onbeschikbaar	Werken is onmogelijk
Impact	Individueel (1)	Laag	Laag	Laag	Midden
	Groep (2-100)	Laag	Laag	Midden	Hoog
	Lokaal (100-1.000)	Laag	Midden	Hoog	Top

	Landelijk	Midden	Hoog	Top	Top
--	-----------	--------	------	-----	-----

Tabel 5 Incidenten prioriteitsmatrix

Het Incidentmanagement proces voldoet aan onderstaande prestatie-indicatoren.

Prestatie indicatoren

Prestatie indicator	Norm
Incident oplostijd van incidenten met prioriteit TOP	< 2 uur
Incident oplostijd van incidenten met prioriteit HOOG	< 4 uur
Incident oplostijd van incidenten met prioriteit MIDDEN	< 16 uur
Incident oplostijd van incidenten met prioriteit LAAG	< 24 uur
Afmelding van top en hoog incidenten na oplossen incident (telefonisch)	< 5 min
Afmelding van middel of laag incidenten na oplossen incident	< 30 min
Periodieke updates bij top en hoog incidenten door de Inschrijver	Elke 30 min
Periodieke updates bij middel en laag incidenten door de Inschrijver	< 8 uur
Beantwoording telefonische oproepen door de Inschrijver	< 20 sec
Beantwoording elektronische TOP en HOOG tickets door de Inschrijver	< 5 minuten
Beantwoording elektronische tickets overige meldingen door de Inschrijver	< 30 minuten
Opleveren van incident report als gevolg van een top of hoog verstoring.	< 1 werkdag

Tabel 6 Prestatie indicator

8.12 Probleembeheer

Probleembeheer heeft tot doel het wegnemen van fouten en voorkomen van fouten. Dit om de kwaliteit van de dienstverlening te bereiken die met Aanbesteder is overeengekomen.

Van de Inschrijver wordt verwacht dat hij alle incidenten analyseert en problemen onderkent. Na het onderkennen van de problemen wordt de Inschrijver geacht de oorzaak van het probleem te achterhalen en vervolgens een structurele oplossing te bieden. Dit alles met als doel om de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen en het aantal incidenten te laten afnemen.

Nr.	Functie	Omschrijving
291.	Inrichting probleem-management	De Inschrijver heeft een probleemmanagementproces ingericht met als doel om de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen en incidenten te voorkomen.
292.	Inrichting	De Inschrijver draagt er zorg voor dat hij: • Structurele fouten opspoor, documenteert en volgt;

	probleem-management proces	• Uitgaat van het voorkomen van problemen; • Symptomen en (tijdelijke) oplossingen van storingen zijn gedocumenteerd; • Wijzigingsvoorstellen indient teneinde structurele fouten weg te nemen en daarmee het (opnieuw) optreden van incidenten te voorkomen; • Rapporteert over de kwaliteit van de diensten en het proces. • Wanneer het belang van de dienstverlening aan Aanbesteder dit nodig maakt, het probleem voorlegt bij de leverancier/fabrikant van het betrokken dienstonderdeel.
293.	Monitoring	De Inschrijver voert actieve monitoring uit op de Dienst en op de incidentendatabase. Met als doel om mogelijke toekomstige (herhaling van) problemen of Incidenten te voorkomen.
294.	Analyse	De Inschrijver analyseert de incidentenstroom en identificeert diepere oorzaken van veel voorkomende incidenten.
295.	Probleem-analyse	De Inschrijver dient zorg te dragen voor de analyse van alle incidenten teneinde vast te stellen of er sprake is van een achterliggend probleem.

Servicelevels probleembeheer

Service Level	Subitem	Norm
Maximaal aantal incidenten met dezelfde known error voordat een Problem aangemaakt wordt.	Top of Hoog	1
	Midden	5
	Laag	10
Foutbeheersing		>95 % van de doorgevoerde oplossingen leidt tot vermindering van incidenten met dezelfde known error.

Tabel 7 Servicelevels probleembeheer

8.13 Wijzigingsbeheer

Wijzigingsbeheer zorgt voor het gecontroleerd doorvoeren van wijzigingen. Wijzigingen mogen in principe geen verstoringen in de dienstverlening veroorzaken.

Er wordt onderscheid gemaakt in twee soorten wijzigingen:

- Standaard wijzigingen. Dat zijn de diensten die in de Producten- en Dienstencatalogus (PDC) staan en waar een Service Level aan gekoppeld is.
- Niet-standaard wijzigingen. Dat zijn de wijzigingen die niet in de PDC staan. Deze wijzigingen worden afgehandeld via het offerteproces. Over de uitvoering van de niet-standaard wijzigingen, maakt Aanbesteder specifieke afspraken met de Inschrijver.

Afspraken m.b.t. wijzigingsbeheer worden vastgelegd in een DAP.

Nr.	Functie	Omschrijving
296.	Service integratie	Inschrijver voert alle soorten standaard wijzigingen uit binnen de normtijd en zonder tussenkomst van Aanbesteder.
297.	Offerte	Eventuele offertes worden conform onderstaande tabel uitgebracht. De offerte geeft minimaal de kosten en de doorlooptijd aan.
298.	Niet standaard wijziging	De Inschrijver voert alle niet-standaard wijzigingen uit, na goedkeuring van de offerte door Aanbesteder. Niet-standaard wijzigingen worden in overleg met Aanbesteder binnen vast te stellen termijn uitgevoerd.
299.	Verkorte doorlooptijd	De Inschrijver dient voor een aantal wijzigingen die door Aanbesteder worden aangegeven, een doorlooptijd te realiseren die kleiner is dan de helft van de in de offerte of PDC vermelde doorlooptijd. De betreffende wijzigingen zijn genoemd in tabel 'Tabel 8 Servicelevels wijzigingsbeheer' voor normeringen.
300.	Doorlooptijden wijzigingen	De Inschrijver rapporteert over doorlooptijden van standaard en niet-standaard wijzigingen.

Servicelevels wijzigingsbeheer

Service Level	Subitem	Norm
Openingstijden Service desk de Inschrijver voor het aanmelden van wijzigingen		07.00 tot 19.00
Acceptatie na indienen wijziging	Standaard wijziging	Binnen 30 minuten na indienen wijziging.
Acceptatie na indienen wijziging	Niet-standaard wijziging	Binnen 60 minuten na indienen wijziging.
Percentage wijzigingsverzoeken dat binnen de afgesproken tijd wordt uitgevoerd		95% binnen afgesproken tijd, 100 % binnen driemaal de afgesproken tijd.
Percentage wijzigingsverzoeken dat wordt getest alvorens te worden doorgevoerd		100%.
Impactanalyse niet-standaard wijziging		Impactanalyse van alle niet-standaard wijzigingen.
Uitrolplan (inclusief een rollback scenario)		Uitrolplan door de Inschrijver van alle niet-standaard wijzigingen.
Uitbrengen offerte		Vraagafhankelijk uitbrengen offerte: ≤ 8 werkdagen.
Afhandeltijd standaard wijzigingen		Afhankelijk van soort handeling (vastgelegd in SLA)
Afhandeltijd Niet-standaard wijzigingen		Vraagafhankelijk doch binnen 2 werkdagen geeft de Inschrijver een indicatie van de te verwachten doorlooptijd.

Tabel 8 Servicelevels wijzigingsbeheer

8.14 Configuratiebeheer

Configuratiemanagement is primair verantwoordelijk voor het onder controle brengen en houden van de registratie en administratie van alle configuratie-items die in de levering van de Dienst zijn betrokken.

Het is van belang om het configuratiebeheer zoveel mogelijk in één hand te brengen. Daarom zal de Inschrijver de volledige configuratie beheren binnen de levering van de Dienst, ongeacht of die in eigendom zijn van de Inschrijver of van Aanbesteder.

Nr.	Functie	Omschrijving
301.	Integratie	De Inschrijver heeft een eigen Configuratie Management Data Base waarin alle CI's (Configuratie Items) van het eigen domein worden geregistreerd. Dit betreft zowel de CI's die hij zelf beheert, als de CI's die worden beheerd door zijn toeleveranciers of de servicedesk van Aanbesteder.
302.	Actualiteit	Deze CMDB moet altijd de actuele toestand van de configuratie weergeven.
303.	Betrouwbaarheid CMDB	De Inschrijver draagt zorg voor een accurate registratie van gegevens in zijn eigen CMDB: telefoonnummers, SIM-nummers, functionaliteiten aan of uit, blokkeringen, gebruikersrechten, etc. en verstrekt deze informatie wekelijks aan aanbesteder.
304.	CMDB registratie	Configuratiebeheer omvat de registratie van alle configuratieonderdelen van de Dienst. Hiertoe worden alle benodigde configuratie-items vanaf de start van de bouw van de Dienst vastgelegd in de CMDB van de Inschrijver. Alle wijzigingen zullen door de Inschrijver in deze CMDB worden bijgehouden.

9 Servicerapportages

9.1 Algemeen

De Inschrijver rapporteert maandelijks over de telefoniedienstverlening. Aanbesteder dient door de inhoud en de presentatie van de rapportages in staat te worden gesteld om onderbouwde besluiten te nemen aangaande de levering van de telefoniedienst.

9.2 Rapportages

Nr.	Functie	Omschrijving
305.	Bereikbaarheids-rapportage	De Inschrijver levert op verzoek bereikbaarheidsrapportages over alle aansluitingen en de servicenummers van Aanbesteder, die minimaal de volgende elementen bevatten: • Bereikbaarheidsscores uitgesplitst in: intern verkeer, extern verkeer, groepsverkeer. Informatie over aantal aangeboden, aantal beantwoord voor derden/door voicemail/door telefoniste/door mobiel of externe bestemming, aantal onbeantwoord; • Inzicht in terugval (percentage en absoluut) per vestiging en per gebruiker; • Inzicht in terugval naar voicemail (indien van toepassing) per UWV-locatie en per gebruiker;
306.		De Inschrijver levert op verzoek een rapportage voor servicenummers, waarbij inzichtelijk wordt gemaakt: 1. Hoe vaak er gebeld is naar een servicenummer; 2. Hoe vaak een servicenummer niet heeft opgenomen; 3. Gemiddelde gespreksduur (per medewerker Receptie/Desk/telefoon) 4. Hoe vaak is het inkomende gesprek binnen 10 sec. opgenomen en hoeveel later dan 10 seconden
307.	Webapplicatie	Rapportages dienen toegankelijk te zijn via een webapplicatie. De webapplicatie moet voorzien in verschillende autorisatie niveaus.
308.	Niet gebruikte aansluitingen	De Inschrijver levert iedere maand rapportages met een overzicht waaruit blijkt welke toestelnummers minimaal 3 maanden niet in gebruik zijn. Na verificatie met Aanbesteder worden deze toestelnummers opgeheven en van de factuur gehaald.
309.	Rapportage	De Inschrijver dient Aanbesteder maandelijks rapportages te leveren met betrekking tot de beschikbaarheid van het infrastructuur domein.
310.	Ad hoc rapportage	De Inschrijver levert incidenteel op verzoek van Aanbesteder een ad hoc rapportage, binnen een door Aanbesteder te stellen, redelijke termijn. Dit is een meer gedetailleerde rapportage naar aanleiding van incidenten, problemen, releases en/of wijzigingen.

Nr.	Functie	Omschrijving
311.	Service level management rapportage	De Inschrijver levert maandelijks service level management rapportages, met daarin tenminste alle genoemde service level parameters in dit programma van eisen.
312.	Rapportage mobiele telefonie	De Inschrijver levert maandelijks rapportages voor dataverbruik van mobiele telefonie, deze bevatten: top 50 dataverbruik, verbruik van de organisatie databundel en de trendanalyse.
313.	Rapportage vaste telefonie	De Inschrijver faciliteert dat de rapportage voor vaste telefonie uitgesplitst kan worden per interne gebruikersgroep.
314.	Exporteerbare rapportages	De Inschrijver faciliteert dat Aanbesteder zelf rapportages kan samenstellen in gangbare, exporteerbare, elektronische formats. Rapportages dienen door Aanbesteder te kunnen worden samengesteld, dan wel door de Inschrijver te worden aangeboden
315.	KA-omgeving	Aanbesteder maakt binnen haar KA-omgeving gebruik van Microsoft Office applicaties. De Inschrijver levert rapportages die hiermee leesbaar zijn, of naartoe geconverteerd kunnen worden, zonder verlies aan data of data-integriteit.
316.	Elektronisch aanleveren	De Inschrijver dient Call Detail Records, factuurinformatie en CMDB gegevens elektronisch aan te leveren. De CDR's dienen geladen te kunnen worden in de TEMS Tool van Aanbesteder, waaruit bereikbaarheidsrapportages per individueel nummer gehaald kunnen worden.
317.	CDR	Call Detail Records dienen voor geautoriseerde medewerkers van Aanbesteder rechtstreeks raadpleegbaar te zijn.
318.	Conclusies en aanbevelingen	De Inschrijver voorziet alle rapportages van conclusies en aanbevelingen.

9.3 Servicelevelrapportages

De Inschrijver levert maandelijks een gedetailleerde Servicelevelrapportage die in overleg met Aanbesteder wordt opgesteld. In ieder geval dienen de Service levels zoals genoemd in dit PvE gerapporteerd te (kunnen) worden. Rapportages worden opgeleverd binnen 10 werkdagen na afloop van de betreffende maand.

Nr.	Functie	Omschrijving
319.	Incidenten	De Inschrijver levert maandelijks een rapportage over incidenten die minimaal de volgende elementen omvat: Per incident: • Uniek incident code; • Prioriteitscode • Datum en tijdstip melding incident; • Datum en tijdstip oplossing incident;

Nr.	Functie	Omschrijving
		• Totale tijd onbeschikbaarheid; • Netto tijd onbeschikbaarheid (toe te rekenen aan de Inschrijver); • Totale tijd Awaiting Customer; • Oorzaak van het incident; • Oplossing van het incident. Totaaloverzicht: • Aantal incidenten per prioriteitscode; • Totale tijd onbeschikbaarheid; • Netto tijd onbeschikbaarheid; • Gemiddelde tijd tot herstel; • Afhandeling van incidenten gerelateerd aan de SLA-normen; • Samenvatting van oplossingen en oorzaken; • Nakomen van Prestatie-indicatoren (bv. % incidenten afgehandeld binnen/buiten SLA); • Trend (doorlopend).
320.	Problemen	De Inschrijver levert maandelijks een rapportage over problemen per Dienst en per locatie die minimaal de volgende elementen omvat: • Probleembenoeming / beschrijving; • Voortgang; • Oplossing. • Nakomen van Prestatie-indicatoren (bv. % Root Cause Analysis tijdig binnen/buiten SLA)
321.	Wijzigingen	De Inschrijver levert maandelijks een rapportage over wijzigingsbeheer per Dienst en per locatie die minimaal de volgende elementen omvat: Generiek: • Aantal ingediende verzoeken tot wijziging; • Aantal afgehandelde wijzigingen; • Nakomen van Prestatie-indicatoren (bv. % wijzigingen afgehandeld binnen/buiten SLA); • Aantal afgewezen wijzigingen onder vermelding van reden van afwijzing; • Aantal openstaande wijzigingen aan het einde van de rapportage periode; • Excepties m.b.t. overeengekomen doorlooptijden. Per wijziging: • Unieke wijziging code; • Aanvrager; • Impact van de wijziging; • Status van de wijziging; • Startdatum van de wijziging; • Streefdatum van de wijziging;

Nr.	Functie	Omschrijving
		Einddatum van de wijziging.
322.	Kosten	De Inschrijver levert Aanbesteder maandelijks een overzicht van de totale vaste, variabele en éénmalige kosten die in de afgelopen periode gemaakt zijn.
323.	Capaciteit	De Inschrijver rapporteert maandelijks de in gebruik zijnde en nog beschikbare capaciteit en voor de dienstverleningen. Een rapportage bevat zowel een opgave van het capaciteitsgebruik als de performance in de afgelopen periode, als een trendrapportage.
324.	Belasting van net- en verbindingen-lijnen	De Inschrijver rapporteert maandelijks de belasting van net- en verbindingenlijnen, afzonderlijk per Dienst.
325.	Beschikbaarheid	De Inschrijver meldt maandelijks per Dienst de beschikbaarheid (inclusief de betrouwbaarheid) en of de service levels zijn gehaald. Daarnaast met trendmatige ontwikkelingen in kaart worden gebracht. De Inschrijver voegt aan de rapportage conclusies toe, waaruit onder meer blijkt welke maatregelen de Inschrijver treft om te voorkomen dat een geconstateerde negatieve trend leidt tot toekomstige beschikbaarheidsproblemen.
326.	Bereikbaarheid Servicedesk	De Inschrijver rapporteert maandelijks de volgende bereikbaarheidsvariabelen: - gemiddelde wachttijd; - percentage beantwoord binnen 1 minuut; - percentage binnen norm beantwoord;
327.	Opleveren Servicerrapportage	De Inschrijver levert binnen 10 werkdagen na afloop van elke kalendermaand de Servicerrapportage op over de afgelopen kalendermaand.
328.	SL-Overleg	De Inschrijver overlegt maandelijks met de Servicemanager van Aanbesteder over verschillen tussen SLA en Servicerrapportage.
329.	Evaluatie	De Inschrijver evalueert de dienstverlening en de SLA minimaal eenmaal per jaar met Aanbesteder, wat kan leiden tot een aanpassing van de SLA.
330.	Service rapportage	De maandelijkse servicerrapportage bevat informatie betreffende de kwaliteit van de dienstverlening over de voorafgaande maand.

9.4 Besturingsinformatie verkeersstromen voor Klant Contact Center (KCC)

Nr.	Functie	Omschrijving
331.	Rapportage	Aanbesteder dient per dag, week en maand een overzicht te hebben van het verkeersaanbod op de nummers van KCC per contactcenter en KCC locatie en voor het totaal Deze informatie is opvraagbaar op elk moment van de dag, geactualiseerd tot dat moment, met daarin tenminste: - aantal oproepingen - aantal beantwoorde gesprekken - gemiddelde houdtijd van de lijn van beantwoorde gesprekken

		• hoeveelheid verkeer (Erlang) • stagnatiepercentage • aantal oproepen die in-gesprek krijgen • verhouding vast / mobiel bellers • verhouding gesprekken per locatie • aantal verbroken gesprekken tijdens meldtekst(en) en de eventuele voice dialoog op het 0900 platform. De managementinformatie moet voor Aanbesteder benaderbaar zijn via een Web interface.
--	--	--

10 Migratiediensten

Dit hoofdstuk beschrijft de eisen waaraan de levering van de migratiediensten moet voldoen.

De geselecteerde Inschrijver zal de migratiediensten leveren vanuit hetzelfde contract als waaruit deze ook de functionele diensten en beheerdiensten gaat leveren. Kenmerkend verschil tussen deze en de overige twee diensten is, dat de migratiediensten een beperkte looptijd kennen.

De migratiediensten omvatten drie leveringen:

1. de migratie van de bestaande functionaliteit naar de gevraagde functionaliteit zoals bedoeld in dit PVE.
2. de migratie van de bestaande beheerdiensten naar de nieuwe beheerdiensten.
3. het opleiden en trainen van groepen gebruikers (superusers), eventuele beheerders en servicemanagement van Aanbesteder op een zodanige wijze dat zij kunnen omgaan met de nieuwe functionaliteit.
4. Migratie naar de opvolger van de inschrijver (retransitie).

Daarnaast geldt dat de in dit hoofdstuk gespecificeerde eisen ook van toepassing zijn op het implementeren van nieuwe functionaliteit, de realisatie van nieuwe locaties of andere mutaties in de dienstverlening tijdens de looptijd van het contract.

10.1 Verantwoordelijkheid

De migratie dient onder verantwoordelijkheid van de Inschrijver uitgevoerd te worden. De Inschrijver migreert en is daarmee in alle opzichten dus verantwoordelijk voor de succesvolle migratie van de bestaande functionaliteit naar de nieuwe functionaliteit en de bestaande beheerdiensten naar de nieuwe beheerdiensten.

Hierbij een opsomming van de verantwoordelijkheden van de Aanbesteder ten minste:

- Opdrachtgeverschap;
- Draagvlak bij lijnmanagement Aanbesteder;
- Goedkeuring van offertes van derden (uitgezonderd onderaannemers);
- Gebruikers acceptatie testen (GAT);
- Eigen audits en controles.

De eisen voor de levering van de migratiediensten staan in dit hoofdstuk geformuleerd.

Met betrekking tot de projectsturing rapporteert de projectmanager van de Inschrijver aan de stuurgroep. De projectmanagers van Aanbesteder en de Inschrijver nemen deel aan de stuurgroep onder voorzitterschap van (gedelegeerde) opdrachtgever van Aanbesteder.

De projectmanager van Aanbesteder neemt deel aan het projectteamoverleg onder voorzitterschap van de projectmanager van de Inschrijver.

10.2 Migratiediensten

Nr.	Functie	Omschrijving
332.	Taken Aanbesteder	Inschrijver is volledig verantwoordelijk voor de regie en coördinatie van de migratie van de Dienst. Indien geen taken voor Aanbesteder

		kenbaar maakt, gaat Aanbesteder ervan uit dat Inschrijver de migratie uitvoert zonder assistentie van Aanbesteder of haar partners.
333.	Aanvullende middelen	De Inschrijver draagt verantwoordelijkheid voor levering van de gevraagde migratiediensten en daarmee aanvullende middelen en/of externe partijen. Indien de Inschrijver acht dat Aanbesteder een rol in dit proces moet te spelen, dient de Inschrijver dit tijdig via de geldende procedures aan Aanbesteder te verzoeken. Voorbeeld: een initiërende/coördinerende rol richting de huidige leverancier.
334.	Aansturing externe werkzaamheden	De Inschrijver is verantwoordelijk voor de aansturing van alle werkzaamheden die noodzakelijk zijn voor de migratie. Deze aansturing is onderdeel van de levering van de migratiediensten en betreft onder andere, maar niet uitsluitend, mutaties m.b.t. KWN, openbare infrastructuur etc. Indien er samengewerkt moet worden met andere partijen waar UWV contracten mee heeft, dient de Inschrijver zich te conformeren aan de afspraken, procedures en contractuele afspraken van UWV met deze leveranciers. De Inschrijver dient tijdig aan te geven welke activiteiten, werkzaamheden en/of informatie nodig zijn.
335.	Go-/No go momenten	De Inschrijver bepaalt in samenspraak met Aanbesteder go/no-go momenten voor het migratieplan.
336.	Risicoanalyse	De Inschrijver voert altijd, vooruitlopend op de in het migratieplan afgesproken "go/no go" momenten, voor een implementatie een risicoanalyse uit. Hierin wordt ook de impact voor de huidige leverancier meegenomen. De resultaten daarvan legt de Inschrijver voor aan Aanbesteder. De Inschrijver zal deze maatregelen na goedkeuring van Aanbesteder implementeren.
337.	Informatie en instructies	De Inschrijver levert de opleidingsinformatie en de gebruikersinstructies die de eindgebruikers nodig hebben om van de dienstverlening gebruik te maken. De opleidingsinformatie en de gebruikersinstructies dienen in de Nederlandse taal te worden opgeleverd.
338.	Informatie en instructies	De Inschrijver levert de opleidingsinformatie en de instructies die de UWV-beheerorganisatie nodig heeft om eerstelijns support op de dienstverlening te kunnen leveren (Aanbesteder heeft een eigen eerstelijns skilled service desk). Deze opleidingsinformatie en de instructies dienen in het Nederlands beschreven te zijn
339.	Opleidingen	De Inschrijver zorgt voor de documentatie en de uitvoer van opleidingen voor UWV-gebruikers m.b.t. ACD- dienstverlening en de opleidingen voor de servicedesk m.b.t. rapportage tooling. Dit maakt deel uit van de migratiediensten.
340.	Dienstverlening gedurende de migratie	Gedurende de migratie is sprake van dienstverlening door zowel de huidige leverancier als de Inschrijver. Deze periode kan variëren van enkele dagen tot enkele maanden. Elke leverancier is tijdens de migratie verantwoordelijk voor de eigen dienstverlening. Eventuele knelpunten dienen in overleg met UWV en de latende dienstverlener te worden opgelost. De Inschrijver maakt met Aanbesteder en de huidige leverancier

		afspraken over de beschikbaarheid van de Integrale dienstverlening teneinde de service niveaus voor de Gebruikers zo veel mogelijk op het gecontracteerde dienstenniveau te houden c.q. te krijgen. De afspraken worden opgenomen in het migratieplan.
341.	Acceptatie	De Inschrijver garandeert dat iedere door te voeren verandering, tot aan Acceptatie door Aanbesteder, gedurende de Migratie omkeerbaar is. De bedoelde omkeerbaarheid vertaalt zich afhankelijk van de specifieke in de migratie ingezette verandering naar de volgende, gedurende de uitvoering, vooraf met Aanbesteder af te stemmen en door Aanbesteder te beslissen mogelijkheden: Primair: Een volledige Rollback mogelijkheid, waarbij de rollback een maand moet blijven bestaan. Secundair: Een in overleg gedefinieerde fallback mogelijkheid, indien een rollback absoluut niet mogelijk blijkt te zijn.
342.	Migratieplan	De Inschrijver levert een concept migratieplan op bij de Inschrijving. Inschrijver levert uiterlijk 20 werkdagen na definitieve gunning en de gezamenlijke kick-off een volledig migratieplan op, op basis van het programma van eisen en Bijlage X "Vraag migratie". De uitwerking van het volledige migratieplan gebeurt in overleg met het projectteam van Aanbesteder; Dit plan wordt na goedkeuring van Aanbesteder uitgevoerd.
343.	Continuïteit	De Inschrijver legt in het migratieplan vast hoe de impact op de gebruikers wordt geminimaliseerd.
344.	POC	De Inschrijver richt een POC omgeving in om door Aanbesteder vastgestelde cruciale eisen op efficiënte wijze werkend aan te tonen. Ten minste: vast/mobiel integratie, nummerweergave, groepfuncties en indoordekking. Inschrijver levert bij Inschrijving een plan op voor de uitvoering van de PoC waarin de scope, de uit te voeren tests, de doorlooptijd en de inspanning voor UWV zijn opgenomen.
345.	Risico's	De Inschrijver stelt in het migratieplan een risicoparagraaf op en houdt een risicolog bij. Alle risico's die de Inschrijver opneemt in de risicoparagraaf van haar Migratieplan en in de risicolog, zijn voorzien van een eigenaar en SMART maatregelen om deze risico's te mitigeren. Daarnaast treft de Inschrijver relevante mitigerende maatregelen.
346.	Migratieplan detaillering	De Inschrijver vult het concept Migratieplan aan met de tussen Aanbesteder en de Inschrijver na definitieve gunning overeengekomen details, uiterlijk 20 werkdagen na definitieve gunning en de gezamenlijke kick-off.
347.	Aanpassingen migratieplan	Alle overeengekomen wijzigingen aan de Migratie plannen/deelplannen worden zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen voor kleine veranderingen en 10 werkdagen voor grote veranderingen na de afspraak verwerkt in de plannen door de Inschrijver en geaccordeerd door Aanbesteder. Onder "kleine veranderingen" verstaat Aanbesteder tekstuele aanpassingen, die geen impact hebben op de afgesproken productopleveringen in tijd en geld.

		Onder "grote veranderingen" verstaat Aanbesteder aanpassingen, die impact hebben op de afgesproken productopleveringen in tijd en geld.
348.	Acceptatie afspraken	Acceptatieafspraken geschieden op basis van Prince2 of gelijkwaardige projectmanagementmethodieken en worden door Aanbesteder vastgesteld. Aanbesteder zal een team voor acceptatie samenstellen. Formele acceptatie door Aanbesteder vindt plaats door de stuurgroep.
349.	Evaluatie	De Inschrijver evalueert tussentijds met Aanbesteder de lessons learned. De Inschrijver neemt deze lessons learned mee in het implementatieplan.
350.	Nazorg	Na Implementatie start de Nazorg. Gedurende de Nazorg dient de Dienstverlening gedurende ten minste 1 maand zonder verstoringen die als Urgent of Hoog geclassificeerd worden (zie onder), geleverd te worden. Deze Nazorg mag ten hoogste 3 maanden duren. De classificatie wordt door Aanbesteder uitgevoerd. Medewerkers betrokken in de Implementatie zijn ook betrokken in de Nazorg. • Urgent: Bedrijfsproces functioneert niet want een essentieel onderdeel van de Dienstverlening werkt niet en er is geen workaround beschikbaar. • Hoog: Niet acceptabel in de operationele situatie, want ernstige hinder.
351.	Nazorg	De Inschrijver houdt na Implementatie, tijdens Nazorg, hetzelfde Implementatieteam in stand. Dit zorgt voor voldoende continuïteit.
352.	Planning migratie	De Inschrijver dient de volledige implementatie 9 maanden na definitieve gunning afgerond te hebben. • Dit impliceert een volledig operationele dienstverlening; • Die is geaccepteerd door Aanbesteder; • Waarbij alle trainingen en instructies zijn afgerond.
353.	Communicatieplan	De Inschrijver dient voorafgaand aan de start van de migratie een communicatieplan voor de Migratie op te stellen. Dit communicatieplan zal door opdrachtnemer in samenspraak met Aanbesteder worden opgesteld. Het hierbij bedoelde communicatieplan wordt na de daadwerkelijke gunning opgesteld. In het communicatieplan dient de communicatiestructuur (doelgroep, planning/frequentie, inhoud) rondom de uitvoering van de Opdracht te worden weergegeven. In ieder geval dienen in het communicatieplan de volgende communicatielijnen beschreven te worden: • Communicatie met ICT medewerkers van Aanbesteder • Communicatie met IM medewerkers van Aanbesteder • Communicatie met Management van Aanbesteder • Communicatie met eindgebruikers van Aanbesteder • Communicatie met HDL en ODL.
354.	Communicatie	De communicatie richting de gebruiker wordt altijd gedaan in afstemming met Aanbesteder en door Aanbesteder.

		De Inschrijver levert aan Aanbesteder spontaan en op afroep ter ondersteuning alle noodzakelijke informatie. Aanbesteder past alle communicatie aan de Aanbesteder standards. De Inschrijver biedt volledige ondersteuning bij het communicatieproces voor het behalen van de geformuleerde doelstellingen gedurende de project- en contractperiode. Waarbij de Inschrijver zorg draagt voor: • Het scheppen van duidelijkheid over wat het project wel/niet gaat opleveren (verwachtingen managen); • Betrokkenheid en support van UWV-medewerkers bij de implementatie. Medewerkers vinden de nieuwe telefonie Dienst een goede vervanging t.o.v. de huidige Dienst en staan er positief tegenover; oftewel de weerstand wordt geminimaliseerd; • Het tijdig beschikbaar maken voor de UWV Servicedesk IV, van alle benodigde informatie en instructies om de gebruikers te kunnen ondersteunen (presentaties zoals technisch printplatform workflow storingen, instructiemateriaal, Frequently Asked Questions (FAQ), Quick Reference Guide (QRG)); • Het beschikbaar stellen voor de UWV Servicedesk IV van de beheertools en bijbehorende instructie; • Een snelle adaptatie van de nieuwe omgeving voor gebruikers, met een beperkt productiviteitsverlies, middels training, handleidingen, FAQ, floorwalkers en dergelijke. In het migratieplan zal daar aandacht aan worden besteed; • Het beschikbaar stellen en actueel houden van gebruikersinstructies gedurende de contractperiode; NB de aangeleverde inhoud wordt door Aanbesteder omgewerkt in de UWV-stijl en formaat; • Het aanleveren van presentaties/ e-mails/ documentatie m.b.t. de technische werking van de telefonie Dienst; • Vakinhoudelijke afstemming m.b.t. communicatie met de communicatieadviseur van Aanbesteder; • Afstemming over alle communicatie naar de eindgebruikers met de communicatieadviseur van Aanbesteder. De Inschrijver zorgt voor minimaal de volgende communicatie- en instructiemiddelen voor het project en gedurende de contractperiode. Alle informatie en materialen worden gedurende de looptijd van het contract geupdate. Alle instructie en communicatie is in het Nederlands: • Digitaal: - FAQ (veel gestelde vragen); - Quick Reference Guide (handleiding); - Belscripts UWV Servicedesk IV; - Let op! Gebruik van (instructie) films is niet mogelijk. • Fysiek - Instructie Posters - Handouts – geplastificeerd (bij MFA's); - Trainingen > Floorwalkers. Fysiek tijdens de uitrol bij MFAop
--	--	--

		locaties en op de werkplek; - Trainingen naar behoefte t.a.v. gebruik tijdens running fase (nieuwe medewerkers, preventief en correctief bij storingen); - Presentaties aan en training van UWV Servicedesk IV medewerkers is een continu proces tijdens de gehele contractperiode.
355.	Communicatiemiddelen	De Inschrijver zorgt voor minimaal de volgende communicatie- en instructiemiddelen voor het project en gedurende de contractperiode. Alle informatie en materialen worden gedurende de looptijd van het contract geüpdatet. Alle instructie en communicatie is in het Nederlands: • Digitaal: - FAQ (veel gestelde vragen); - Quick Reference Guide (handleiding); - Belscripts UWV Servicedesk IV; - Let op! Gebruik van (instructie) films is niet mogelijk. • Fysiek - Instructie Posters - Handouts – geplastificeerd - Trainingen - Trainingen naar behoefte t.a.v. gebruik tijdens running fase (nieuwe medewerkers, preventief en correctief bij storingen); - Presentaties aan en training van UWV Servicedesk IV medewerkers is een continu proces tijdens de gehele contractperiode.
356.	Samenwerking	Het projectteam van de Inschrijver voert de werkzaamheden in samenwerking met het projectteam van Aanbesteder uit deels vanuit het Hoofdkantoor te Amsterdam en deels online via Microsoft Teams. Dit om de samenwerking te optimaliseren en de communicatie van het totale project zo goed mogelijk te laten verlopen.
357.	Project governance	Gedurende de Implementatie zijn er dagelijks overleggen tussen de Implementatie-projectgroepleden
358.	Projectmanager	De Inschrijver dient één projectmanager aan te stellen die als eenduidig aanspreekpunt fungeert voor de Aanbesteder, gedurende het hele implementatietraject. De beoogde projectmanager dient aantoonbare ervaring te hebben met migratietrajecten van vergelijkbare omvang.
359.	Invloed projectteam	Aanbesteder eis dat als zich problemen voordoen met de projectmanager en/of andere leden van het projectteam, vervanging (een andere persoon beschikbaar stellen) en/of verwisseling (een bestaand projectteamlid krijgt een andere rol) moet kunnen plaatsvinden.
360.	Inrichting opgeleverde diensten	De Inschrijver levert na oplevering configuratie- en systeemoverzichten en architectuurtekeningen van de inrichting van de geleverde diensten aan Aanbesteder en onderhoudt deze gedurende de looptijd van overeenkomst.

		Hierin dient tenminste inzichtelijk te zijn: - Inrichting en capaciteit van netlijnen; - Inrichting nummerplan; - Koppelvlakken.
361.	Tarifiering en facturatie migratie	De migratie wordt tegen een vaste prijs geleverd. Facturatie volgt het volgende schema: 30% bij aanvang van de migratie werkzaamheden, 30% na de helft van de duur van de migratie, 30% bij decharge, 10% na afronding van de restpunten.

10.3 Overig

Nr.	Functie	Omschrijving
362.	Verandering netwerk-infrastructuur	De Inschrijver dient volledig mee te werken aan migratie naar een andere leverancier van netwerk infrastructuur van Aanbesteder in geval deze tijdens de duur van het contract wijzigt. Hieraan zijn geen extra kosten verbonden (m.u.v. metingen t.b.v. configuratiewijziging). De Inschrijver kan voor activiteiten zoals metingen de in redelijk gemaakte kosten factureren op basis van een vooraf door Aanbesteder goedgekeurde offerte waarin deze kosten expliciet staan vermeld.
363.	Einde contract	In de migratie naar een volgende gecontracteerde Dienst die de door de Inschrijver geleverde Dienst gaat vervangen, zal de Inschrijver medewerking verlenen op een wijze die Aanbesteder vrijwaart van ongeplande onbeschikbaarheid die voortvloeit uit onvoldoende actieve medewerking van de Inschrijver. Hierbij wordt alle noodzakelijke informatie, waaronder actuele configuratiegegevens (welke eigendom blijven van Aanbesteder), onvoorwaardelijk verstrekt.
364.	Einde contract	De Inschrijver zal in de eerste 6 maanden van de raamovereenkomst een overdrachtsplan (ook wel exit- of retransitieplan genoemd) opstellen en door Aanbesteder laten goedkeuren welke zal worden geëffectueerd bij tussentijdse beëindiging of einde van de overeenkomst. Daarbij wordt ingegaan op de activiteiten die de Inschrijver moet ontplooiën bij beëindiging van het contract om de volledige Dienst te ontmantelen en een gefaseerde (ongestoorde) overdracht te doen naar de nieuwe dienstleverancier. Het exitplan wordt jaarlijks bijgewerkt en besproken in het tactisch overleg. In het overdrachtsplan worden minimaal de volgende punten behandeld: - Voorwaarden en uitgangspunten; - Overdracht kennis, mensen en middelen; - Plan en planning; - Retransitie-organisatie en resources; - Duurzame afvoer van apparatuur; - Afvoer van data / vertrouwelijke informatie - Informatiebeveiliging; - Financiële aspecten; - Verantwoordelijkheden en bevoegdheden;

Nr.	Functie	Omschrijving
		Escalaties en klachten.

Bijlage A: Afkortingenlijst

ACD	Automatic Call Distribution
ACM	Autoriteit Consument & Markt
APN	Access Point Name
ASL	Application Services Library; best practices applicatiebeheer
AT	Agentschap Telecom
BKN	Bedrijfskabelnetwerk
CDR	Call Detail Record
CLI	Calling Line Identification; nummerherkenning
CLIP	Calling Line Identification Presentation; nummerherkenning
CLIR	Calling Line Identification Restriction
CMDB	Configuration Management Database
COLP	Connected Line Identification Presentation; nummerherkenning
COLR	Connected Line Identification Restriction
CPS	Carrier Pre Select
CTI	Computer Telephony Integration
CSTA	Computer Supported Telephone Application
CUG	Closed User Group
DAP	Dossier Afspraken en Procedures
DFA	Dossier Financiële Afspraken
DPNSS	Digital Private Network Signaling System
FMC	Fixed Mobile Convergence
GPRS	General Packet Radio Service
HDL	High Level Design
ITIL	IT Infrastructure Library; best practices IT Beheer
IVR	Interactive Voice Response
KA	Kantoor Automatisering
KCC	Klant Contact Center
KWN	KA, Werkplek en Netwerk
LAN	Local Area Network
MER	Main Equipment Room
MMS	Multimedia Message Service
MOS	Mean Opinion Score; schaal voor geluidskwaliteit telefonie.
MTBF	Mean Time Between Failure
MTTR	Mean Time To Repair
ODL	Overige Diensten Leverancier
PBX	Private Branch Exchange; traditionele telefooncentrale
PDC	Producten en Dienstencatalogus
PIM	Personal Information Management
Prince2	Projects in Controlled Environments
PSTN	Public Switched Telephony Network
Q.SIG	ISDN Signaleringsprotocol
RAS	Remote Access Server
RSD	Regionale Service Desk
SER	Satellite Equipment Room
SIM	Subscriber Identity Module
SLA	Service Level Agreement
SLR	Service Level Rapportage
SMS	Short Message Service
TCO	Total Cost of Ownership
UMTS	Universal Mobile Telephony System
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VPN	Virtual Private Network

WAN	Wide Area Network
-----	-------------------

Bijlage B: Definities

24 x 7	De aanduiding voor 24 uur over 7 dagen per week en 365 dagen per jaar beschikbaarheid van de Dienst.
Aanbesteder	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV).
Aansluiting	Elke mogelijkheid door de Inschrijver aangeboden aan Aanbesteder en/of Eindgebruiker om Telecommunicatiediensten op het netwerk van de Inschrijver te benutten.
Actief beheer	Het uitvoeren van onderhoud zonder daarbij aan te hoeven worden aangespoord door Aanbesteder.
Agent	Gebruiker van de ACD dienst.
Awaiting Customer time	De tijd die verstrijkt gedurende het Call-to-Fix interval waarin medewerkers van de Inschrijver geen toegang (kunnen) krijgen tot de locatie(s) van Aanbesteder.
Beschikbaarheid	Uitgedrukt in een percentage is dit de tijd waarin de Dienst volledig in werking is. Beschikbaarheid wordt gemeten als de periode waarin de Dienst voor Aanbesteder is opengesteld (24 x 7) minus de tijd waarin de Dienst door Incidenten voor Aanbesteder niet beschikbaar is. Beschikbaarheid wordt door de Inschrijver per kalendermaand gemeten en wordt voor elke locatie van Aanbesteder afzonderlijk berekend.
Beschikbare poort	Een systeempoort die niet door Aanbesteder in gebruik is.
Betrouwbaarheid	De Betrouwbaarheid van de Dienst geeft aan in welke mate de Dienst onder vooraf bepaalde omstandigheden de afgesproken functionaliteit biedt. De norm voor Betrouwbaarheid wordt weergegeven als het maximaal toelaatbaar aantal keren dat Onbeschikbaarheid van de Dienst in een bepaalde periode optreedt.
Blokkeringskans	Kans dat een mobiele oproep wordt geblokkeerd of onderbroken.
Calamiteit	Onvoorziene omstandigheid waardoor omvangrijke schade of letsel wordt veroorzaakt (bijvoorbeeld ramp of ongeluk) met als gevolg Onbeschikbaarheid van de Dienst.
Call-to-Fix	De tijd tussen het aanmelden van een Incident door Aanbesteder bij de Service desk van de Inschrijver of het opmerken en registreren van een Incident door de service desk zelf en het opgelost hebben van het Incident door de Inschrijver.
CCS	Corporate Customer Support desk, de Service desk van de Inschrijver. De primaire taak van het CCS is het optreden als contactpunt met betrekking tot de afgenomen dienstverlening. CCS registreert de gemelde incidenten en stelt daar de prioriteiten aan. Zij stuurt het operationele beheer aan voor het verhelpen van de gemelde Incidenten. Daarnaast volgt en bewaakt het CCS de gemelde incidenten en wijzigingen en houdt Aanbesteder, in het geval van opgetreden incidenten, op de hoogte van de status.
Competentie	Binnen een skill wordt een competentie meegegeven. Dit bepaalt in welke mate een medewerker gesprekken krijgt aangeboden. Bij een hogere competentie ontvang de agent eerder gesprekken
Contractant	Rechtspersoon naar de wet Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen.
CSS	Customer Selfservice – een beveiligde webbased toegang tot netwerkrapportages.
DAP	Dossier Afspraken en Procedures, beschrijving van de bij de SLA gepaard gaande afspraken en procedures.
DFA	Dossier Financiële Afspraken.
Dienst	De Dienst Vaste en Mobiele Telefonie van de Inschrijver zoals beschreven in dit Programma van Eisen.
Doorvoertijd	De periode die verstrijkt tussen het goedkeuren van een wijziging door de Inschrijver en de daadwerkelijke oplevering van de gewijzigde Dienst aan Aanbesteder.
Eindgebruiker	De individuele natuurlijke persoon, die gebruik maakt van het netwerk en dienstverlening van de Inschrijver.

End-to-End	End-to-end verwijst naar het leveren van complexe systemen of diensten in functionele vorm nadat deze van begin tot eind zijn ontwikkeld.
Escalatie	Het opschakelen van persoon of groep van personen welke hoger staat/staan in de hiërarchie indien de inspanning van de op dat moment verantwoordelijke persoon of groep van personen niet voldoende is om binnen de gestelde termijn een Incident op te lossen. Escalatie vindt alleen dan plaats wanneer de vastgelegde termijn voor een Incident is overschreden of wanneer dit zeer waarschijnlijk zal gebeuren.
Externe applicaties/ externe voorzieningen Faciliteit	Hiermee wordt bedoeld dat dit niet binnen de scope van de telefoniedienstverlening valt. Additionele voorziening op de Dienst Vaste Telefoon. Voorbeelden zijn ACD, DECT of Voicemail.
Fundiensten Gebruiker	Abonnementsdiensten, bellen, prijsvragen etc. Overal waar in dit document in relatie met eisen en wensen gesproken wordt over 'De gebruiker' wordt de gebruiker van de desbetreffende telefoniewerkplek bedoeld.
Gebruikersgroep	Een afgebakende groep interne gebruikers bij UWV, zijnde bijvoorbeeld een afdeling of team.
Gebruikte poort Gepland Onderhoud	Een systeempoort die door Aanbesteder in gebruik is. Onderhoud dat uitgevoerd wordt op tijdstippen welke met Aanbesteder worden overeengekomen volgens de procedure welke voor de Dienst in deze SLA is beschreven.
Gevalideerde Beschikbaarheid	De zuivere Beschikbaarheid van de Dienst. Vast te stellen door de niet aan de Inschrijver toe te rekenen Onbeschikbaarheid op de totale Onbeschikbaarheid in mindering te brengen.
Hercontracteren Hoofdverdelers	Het hernieuwd opstellen van de deel overeenkomst voor vaste telefoonie Een verdeelpaneel waar fysieke koppeling tussen systeempoorten (telefoniecentrale) en gebouwinfrastructuur (bekabeling) wordt gerealiseerd.
Huntgroep	Een huntgroep is een schakeling waarmee een inkomend telefoongesprek wordt gerouteerd, in 1 of meer stappen, naar meerdere personen.
Incident	Een gebeurtenis binnen het Domein van de Inschrijver die er toe leidt dat de Dienst niet langer Beschikbaar is of degradatie vertoont.
de Inschrijver Intern/Extern	de Inschrijver van de Dienst Daar waar in dit document wordt gesproken over een intern dan wel extern nummer wordt respectievelijk een telefoonnummer of aansluiting binnen UWV en een telefoonnummer of aansluiting buiten UWV bedoeld.
IS/RA	Infrastructuur / Randapparatuur –Scheidingspunt tussen de telefoniecentrale of een andersoortig platform van Aanbesteder en de verbinding met het netwerk van de Inschrijver
Kantooruren Aanbesteder Kantooruren de Inschrijver	Van 7.00 uur tot 19.00 uur, gedurende werkdagen (5 x 12) Van 7.00 uur tot 19.00 uur, gedurende werkdagen. De openingstijden van het NOC zijn 24 x 7.
Klant update	Het informeren van Aanbesteder door de Inschrijver betreffende de status van het Incident.
Kruisdraden	Verbindingssnoeren tussen de systeem- en gebouwszijde van de telefonie-hoofdverdelers (patchkabels).
Locatie	Een (bedrijfs-)vestiging van Aanbesteder.
Meldtekst	Van te voren opgenomen spraakfragmenten
Netwerk	De infrastructuur van de Inschrijver voor telecommunicatie.
Niet-standaard Wijziging	Alle Wijzigingen op de Dienst die niet worden aangemerkt als Standaard Wijziging.
NOC	Network Operations Center. Het netwerkbeheer centrum van de Inschrijver. Vanuit het NOC worden alle diensten bewaakt en worden oplossende eenheden zowel binnen als buiten de Inschrijver aangestuurd om verstoringen te verhelpen.

Nummer	(Een combinatie van) Cijfers, letters of andere symbolen, bestemd voor toegang tot of identificatie van Contractanten en Eindgebruikers, Diensten, Mobiele Aansluitpunten of andere netwerkelementen.
Offerte	Een aanbod tot een overeenkomst die door de Inschrijver aan Aanbesteder wordt uitgebracht.
Off-net gesprekken	Gesprekken naar vaste bestemmingen buiten de hosted telefooncentrale omgeving van Aanbesteder.
Onbeschikbaarheid	De periode waarin niet sprake is van Beschikbaarheid van de Dienst met uitzondering van Gepland Onderhoud. Onbeschikbaarheid begint op het moment dat de Dienst niet meer beschikbaar (volgens de definitie van Beschikbaar) is, Onbeschikbaarheid eindigt wanneer de Dienst weer beschikbaar is en deze beschikbaarheid door Aanbesteder is geaccepteerd.
Onderhoud	Het Onderhoud door de Inschrijver aan de (onderdelen) van de Dienst. Onderscheidt wordt gemaakt tussen Gepland Onderhoud en Ongepland Onderhoud.
Onderhoudsperiode	Een vastgestelde periode welke de Inschrijver kan aanwenden voor onderhoud aan de Dienst mits de daarvoor vastgestelde termijn van aanmelding aan Aanbesteder in acht is genomen.
Ongepland Onderhoud	Het Onderhoud dat niet met Aanbesteder is overlegd maar noodzakelijk is ter voorkoming van onderbreking van de Beschikbaarheid.
Ongevalideerde Beschikbaarheid	De niet-zuivere Beschikbaarheid. Zie ook Gevalideerde Beschikbaarheid.
On-net gesprekken	Gesprekken naar vaste bestemmingen binnen de hosted telefooncentrale omgeving van Aanbesteder.
Openstelling	De periode waarin de Dienst beschikbaar voor Aanbesteder beschikbaar is. Per overeengekomen Dienst wordt afgesproken wat de Openstelling voor deze Dienst is.
PBX	Private Branch exchange (Telefooncentrale)
PDC	Producten en Diensten Catalogus, functionele beschrijving van de geleverde Dienst.
Primair werkproces	
Prioriteit	Voorrang. Een Incident heeft prioriteit indien de afhandeling van het Incident voorrang heeft boven de afhandelingen van andere Incidenten.
Proactief beheer	Wijze van Incidentbeheer waarbij indien een potentieel dreigend of reeds ontstaan Incident wordt opgemerkt door de Inschrijver, deze meegenomen wordt in het incidentmanagement proces (registratie, informeren Aanbesteder, incident oplossing) en niet gewacht zal worden totdat Aanbesteder het Incident zelf aanmeldt.
Probleem	Een bekende of onbekende achterliggende oorzaak van één of meerdere Incidenten. Probleembeheer is het proces van afhandeling en minimalisering van het effect op Incidenten in de dienstverlening.
Producten	Het geheel aan componenten van een Dienst.
Randapparatuur	Eindgebruiker apparatuur op locatie(s) van Aanbesteder, welke middels gebouwbekabeling en hoofdverdeler aan de centrale componenten is gekoppeld.
Reactietijd	De periode die verstrijkt tussen het moment van aanmelding bij de Inschrijver en het tijdstip waarop daadwerkelijk met het oplossingstraject wordt begonnen.
Service Access Point	De scheidingsinterface van de Dienst waarmee het demarcatiepunt tussen de Domeinen van Aanbesteder en de Inschrijver.
Service Level	Service Level is een uitdrukking van het niveau van (een onderdeel van) een Dienst in absolute en kwantitatieve zin.
Service Level Management	Het proces van definiëren, overeenkomen, vastlegging en beheren van de dienstenniveaus die worden vereist tegen rechtvaardige kosten
SLA	Service Level Agreement – dienstniveau overeenkomst
SPOC	Single Point of Contact – de vaste contactpersoon voor de Dienst bij Aanbesteder en/of de Inschrijver.
Skill	Een clustering met verschillende vaardigheden, wat een agent geschikt maakt voor het aannemen van gesprekken binnen een service queue.

Standaard Wijziging	Wijziging betreffende Primaire Functionaliteit van de Dienst Vaste Telefontie of Wijziging betreffende Secundaire Functionaliteit of een Faciliteit die op het moment van aanvraag beschikbaar is op het telefonieplatform waarop de Wijziging betrekking heeft.
Telecommunicatie-diensten	de Dienst(en) van de Inschrijver, die spraak- en dataverkeer overdragen of routeren over het netwerk van de Inschrijver en andere telecommunicatie netwerken.
UWV	Rechtspersoon naar de wet Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)
WAC	Wijzigingen Advies Commissie. Een groep van mensen die advies uitbrengen over de implementatie van wijzigingen. Deze groep is over het algemeen samengesteld uit vertegenwoordigers uit de techniek en vertegenwoordigers van het lijn management van zowel Aanbesteder en de Inschrijver
Wallboard-display	Real-time metrics ten aanzien van de taken van de agents die af te lezen zijn van een beeldscherm. Het wallboard toont per servicequeue de `wachtrij informatie` van de servicequeues 14444 en 15555.
Wandcontactdoos	Het telefonie stopcontact op de werkplek.
Weigering (Levering)	Het niet accepteren van een levering op basis van het niet voldoen van afgesproken criteria.
Werkdag	Een werkdag start om 7:00 uur en eindigt om 19:00 uur
Werkdagen	Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen (conform CAO UWV, m.u.v. Goede Vrijdag)
Wijziging	Een aanpassing op de Dienst of de onderliggende infrastructuur. Onderscheid wordt gemaakt tussen Standaard Wijzigingen en Niet-standaard Wijzigingen.
Wijzigingbeheer	Het proces dat toezicht houdt op wijzigingen op de infrastructuur of elk onderdeel van de Dienst op een gecontroleerde wijze en dat implementatie van goedgekeurde wijzigingen begeleid met een minimum aan onderbreking in de Dienst.