



UITVOERING WERKNEMERSVERZEKERINGEN

Programma van Eisen

Europese Aanbesteding Vaste en Mobiele Telefonie

Inhoud

1 Inleiding

Dit document beschrijft de eisen 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.

Met opmerkingen [T.1]: Naar aanleiding van vraag 286 NvI 1

1.1 Opbouw document

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

- Hoofdstuk 1: Inleiding;
- Hoofdstuk 2: Algemeen;
- Hoofdstuk 3: Vast- en Mobiele dienstverlening;
- Hoofdstuk 4: Vaste telefonie;
- Hoofdstuk 5: Vast/Mobiel – Overige functionaliteit
- Hoofdstuk 6: Beheer
- Hoofdstuk 7: Rapportages
- Hoofdstuk 8: Migratiediensten
- Annex A: Afkortingenlijst; een lijst met afkortingen die in dit document zijn gebruikt.
- Annex B: Definitielijst; een lijst met definities die in dit document zijn gebruikt.

2 Algemeen

2.1 Innovatie

Nr.	Functie	Omschrijving
001.	Telefonie-functionaliteit	De aangeboden telefoniefunctie maakt bij de initiële migratie geen gebruik van de werkpleksuite Microsoft 365.
002.	Integratie Microsoft producten	Aanbesteder geeft zelf aan, of en wanneer integratie van de aangeboden telefoniefunctie met Microsoft 365 plaatsvindt. De geboden oplossing van de Inschrijver biedt uiterlijk 4 jaar na gunning de mogelijkheid van integratie van de telefoniefunctie met Microsoft 365 producten aan. Dit omvat maar is 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.	Locatie onafhankelijk	De Inschrijver zorgt dat de Dienst locatieonafhankelijk (binnen Nederland) kan functioneren. De Dienst zelf dient geen beperkingen te kennen, waardoor deze zowel vanaf de locatie van Aanbesteder, als vanaf huis kan worden gebruikt.

Met opmerkingen [T.2]: Nav vraag 348 NvI 1

3 Vast- en Mobiele dienstverlening

3.1 Netwerk de Inschrijver

Nr.	Functie	Omschrijving
005.	Eigen netwerk	De Inschrijver beschikt over een eigen mobiel core- en radionetwerk in Nederland, 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.	Gangbare dienstverlening	De mobiele aansluitingen bieden toegang tot het openbaar mobiele telecommunicatienetwerk van de Inschrijver.
008.	Openbare mobiele netwerken	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.
009.	Wet- en regelgeving	Dienstverlening van de Inschrijver dient conform de van toepassing zijnde wet- en regelgeving (waaronder die van ACM en -AT) te geschieden.

3.2 Kwaliteit en performance

Nr.	Functie	Omschrijving
010.	MOS mobiel	De spraakkwaliteit van de gesprekken binnen het mobiel netwerk van de Inschrijver heeft minimaal een MOS-waarde van 3,5.
011.	Blokkeringskans	De blokkeringskans op het mobiel netwerk van de Inschrijver bedraagt maximaal 2%, gemeten over 7x24 uur. De Inschrijver dient de blokkeringskans op te nemen in de maandelijkse rapportage.
012.	Verbroken gesprekken	Het percentage gesprekken dat voortijdig verbroken wordt door een technische oorzaak op het mobiele netwerk van de Inschrijver bedraagt maximaal 0,5% per maand, gemeten over 7x24 uur. De Inschrijver dient de verbroken gesprekken op te nemen in de maandelijkse rapportage.
013.	Call setup delay	De call setup delay op het mobiele netwerk van de Inschrijver bedraagt in 98% van de gevallen maximaal zes seconden.

Met opmerkingen [T.3]: Naar aanleiding van vraag 44 NvI 1.

3.3 Dekking

Nr.	Functie	Omschrijving
014.	Dekking outdoor 4G/5G	Outdoor dekking: Het draadloze 4G/5G-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.

Nr.	Functie	Omschrijving
015.	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 -110 dBm op overige locaties.
016.	Dekking indoor gebaseerd op 4G/5G	Aangezien de Aanbesteder een 'Mobile first' beleid hanteert, is indoor beschikbaarheid op locaties van Aanbesteder essentieel. Op die locaties dient de Inschrijver de door Aanbesteder geëiste 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 UWV-locatie.
017.	4G/5G Dekking indoor	De Inschrijver garandeert gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor alle locaties van Aanbesteder voor minimaal 95% van de vloeroppervlakte 4G/5G dekking bieden waarbij de (LTE) RSRP van zowel spraak als data gelijk of beter is dan -110 dBm, bij een reguliere kantoorbezetting, zoals aangegeven in de Bijlage 3E Pandenlijst. Inschrijver toont na gunning –voorafgaand aan migratie-de meting vooraf, dus de 0-meting voordat de in pandige installatie is aangelegd, aangevuld met het ontwerp en de inrichtingsschema's van de installatie bij oplevering. Aanbesteder kan in het kader van een audit of op basis van negatieve gebruikerservaringen of om een andere reden een controlemeting laten uitvoeren. Indien uit die controlemeting blijkt, dat Inschrijver niet aan de dekkingseisen voldoet, zijn de kosten van die controlemeting, de noodzakelijke aanpassingen en de verificatiemeting (waarmee Inschrijver aantoont nu wel aan de eisen te voldoen) voor rekening van Inschrijver. Als uit de controlemeting blijkt dat Inschrijver wel aan de eisen voldoet, dan zijn de kosten van de controlemeting voor rekening van Aanbesteder.
018.	4G/5G Dekking indoor	Indien de Inschrijver niet voldoet aan bovenstaande minimale dekkingswaarden dient de Inschrijver hierop passende maatregelen te nemen, zodat aan bovenstaande minimale eisen voldaan wordt voordat op een UWV-locatie de nieuwe telefonie oplossing in gebruik wordt genomen. Eventuele kosten die hiermee gepaard gaan, dienen door de Inschrijver op het Prijzenblad opgenomen te worden. De Inschrijver dient hier alle mogelijke kosten op te nemen. Het is niet mogelijk om hiervoor later nog additionele kosten in rekening te brengen.
019.	Oplossen performanceproblemen voor indoordekking	Bij geconstateerde performanceproblemen voor indoordekking op UWV-locaties die deel uitmaken van deze aanbesteding (zie Bijlage 3E Pandenlijst), zal de Inschrijver in overleg met Aanbesteder de noodzakelijke acties nemen om de problemen op te lossen. Eventuele extra kosten kunnen niet in rekening worden gebracht bij

Met opmerkingen [T.4]: Naar aanleiding van vraag 86 NvI.

Met opmerkingen [T.5]: Naar aanleiding van vraag 8 NvI 1.

Nr.	Functie	Omschrijving
		Aanbesteder.
020.	Indoordekking nieuwe locaties	De indoordekking van nieuw in te richten locaties dient binnen twee maanden na opdrachtverstrekking (goedkeuring offerte) door Aanbesteder op hetzelfde niveau te zijn als voor de bestaande locaties (minimaal 95% van de vloeroppervlakte 4G/5G dekking met een (LTE) RSRP gelijk of beter dan -110dBm). Indien de levertijd van de verbinding van de indoorvoorziening met het core netwerk van Inschrijver de 2 maanden overstijgt, bepaalt deze de doorlooptijd van de oplevering van de indoorvoorziening.
021.	Indoordekking nieuwe locaties	Voor nieuwe locaties geeft Aanbesteder een opdracht voor een meting. De resultaten van deze meting worden opgeleverd in een meetrapport met bijbehorend advies. De kosten van het ontwerp van de benodigde indoordekkingsinstallatie en de bouw van de installatie dienen meegenomen te worden in de offerte voor de indoorvoorziening.
022.	Indoordekking nieuwe locaties	Tevens geldt dat bij aanleg van een indoordekking oplossing voor een nieuwe locatie, deze geschikt is voor 4G/5G transmissietypen en eventuele opvolgers.
023.	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.

Met opmerkingen [T.6]: Naar aanleiding van vraag 91 NvI 1.

3.4 Simkaart

Nr.	Functie	Omschrijving
024.	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.
025.	e-SIM	De Inschrijver ondersteunt gebruik van e-simkaarten.
026.	Technologie simkaarten	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.
027.	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 wordt vastgelegd in het DAP.
028.	Activatie	De Inschrijver laat het abonnement pas ingaan op het moment dat de simkaart geactiveerd wordt door de Aanbesteder.
029.	SIM-Dienst	De Inschrijver registreert het activeringmoment van simkaarten.
030.	Pincode	Simkaarten zijn standaard voorzien van een pincode. Op verzoek

Nr.	Functie	Omschrijving
		van Aanbesteder is het mogelijk om simkaarten voor Machine-to-Machine toepassingen, zonder pincode af te nemen.
031.	Tweede sim	De gebruiker van een mobiele aansluiting met een fysieke simkaart moet kosteloos een tweede fysieke simkaart kunnen krijgen van dezelfde mobiele aansluiting.

Met opmerkingen [T.7]: Naar aanleiding van vraag 66 NvI 1.

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 al het 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
032.	Mobiel-Vast	Voor een optimale communicatie tussen de mobiele- en de vaste aansluitingen, dient de Inschrijver te voorzien in een vast-mobiel-koppeling.
033.	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), zie ook eis 34; • 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; • Automatische doorschakeling indien bezet, niet beantwoord of niet actief.
034.	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:

Nr.	Functie	Omschrijving
		- 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.
035.	Functionaliteit	De Inschrijver biedt de volgende standaard functionaliteiten via de vast-mobiel-koppeling: - Bellen van mobiel naar vast op basis een centrale telefoonlijst databaseen 10-cijferige nummers; - Correcte nummerweergave instellingen (inkomend en uitgaand).
036.	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.
037.	Nummerweergave mobiele telefonie	De Inschrijver faciliteert dat bij uitgaande oproepen, de volgende varianten kunnen worden meegezonden: - Het persoonlijke 06-nummer; - Het persoonlijke 088-nummer; - Het algemene telefoonnummer van Aanbesteder; - Het 088-nummer van het Klant Contact Center van Aanbesteder.
038.	Nummerweergave mobiele telefonie	Inschrijver dient de 088-nummers van het Klant Contact Center van Aanbesteder mee te kunnen zenden, ook als het 088 nummer van KCC naar een andere operator is geporteerd. Hierbij kan Inschrijver erop rekenen dat Aanbesteder houder is van het betreffende 088-nummer. Het weergeven van het nummer van een andere operator, blijft voldoen aan vigerende wet- en regelgeving.
039.	Nummerweergave mobiele telefonie	De Inschrijver faciliteert dat het meezenden van het telefoonnummer bij een uitgaande oproep centraal op 'aan' kan worden gezet.
040.	Nummerweergave mobiele telefonie	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).
041.	Mobiele huntgroep	De huntgroep dient een eigen groepsnummer te krijgen.
042.	Mobiele huntgroep	Meerdere mobiele gebruikers dienen in één huntgroep te kunnen

Met opmerkingen [T.8]: Naar aanleiding van vraag 350 NvI 1.

Met opmerkingen [T.9]: Suggestie nav vraag 252

Nr.	Functie	Omschrijving
		worden opgenomen; Een mobiele gebruiker moet in meerdere mobiele huntgroepen (gelijktijdig) aangemeld kunnen zijn.
043.	Mobiele huntgroep	Een gebruiker moet zich eenvoudig kunnen aan- en afmelden bij één of meerdere huntgroepen via een app op de smartphone.
044.	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.
045.	Mobiele huntgroep	Naar keuze van Aanbesteder moet het nummer van de beller, of het nummer van de huntgroep weergegeven kunnen worden.
046.	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.
047.	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.
048.	Mobiele huntgroep	Doorschakeltijd en bestemming dienen op aangeven van Aanbesteder instelbaar te zijn per huntgroep.
049.	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.
050.	Mobiele huntgroep	De huntgroep oplossing dient ten minste 1.000 groepen van maximaal 100 gebruikers per groep te kunnen ondersteunen, waarbij nummers in één mobiele oplossing moeten worden opgenomen in een huntgroep.

3.6 Overige mobiele functionaliteiten

Nr.	Functie	Omschrijving
051.	SMS	De Inschrijver dient het ontvangen van SMS van (betaalde) "fun-diensten" nummers te blokkeren.
052.	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.
053.	Aankiesbaar alarmnummer	Het alarmnummer 112 dient vanaf elke locatie aankiesbaar te zijn.
054.	Voicemail	De Inschrijver levert een standaard voicemaildienst in de Nederlandse taal.
055.	Voicemail	De Inschrijver zorgt ervoor dat de voicemail functionaliteit uitsluitend te gebruiken is na het intoetsen van een individuele pincode. Als de mobiele gebruiker in het netwerk van aanbieder

Nr.	Functie	Omschrijving
		is geautoriseerd door middel van SIM-authenticatie, dan hoeft de gebruiker geen PIN-code in te voeren bij toegang van de voicemail.
056.	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.
057.	Voicemail	De Inschrijver zorgt voor een Dienst waarbij iedere gebruiker van Aanbesteder zelfstandig een voicemail box kan activeren en deactiveren als onderdeel van de standaard geoffreerde telefoniedienst.
058.	Voicemail	De Inschrijver zorgt ervoor dat de gebruiker van de mobiele aansluiting bij het achterlaten van een voicemail een notificatie ontvangt.
059.	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.
060.	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.
061.	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.
062.	Roaming (de)activeren	De Inschrijver dient het voor Aanbesteder mogelijk te maken om per aansluiting roaming voor data, buiten de EU uit te zetten. Voor roaming voor spraak, dient Inschrijver de mogelijkheid te bieden de roaming buiten Nederland uit te zetten/aan te zetten.
063.		Vervallen

Met opmerkingen [T.10]: Naar aanleiding van vraag 257 NvI 1.

Met opmerkingen [T.11]: Naar aanleiding van Vraag 220 NvI 1 en vraag 41 NvI 2.

3.7 Data diensten

Nr.	Functie	Omschrijving
064.	Organisatie groepsdatabundel	De Inschrijver dient een groepsdatabundel voor smartphone en een groepsdatabundel voor laptop voor de hele organisatie te kunnen bieden aan Aanbesteder.
065.	Dataverbruik	De Inschrijver maakt het dataverbruik van de gebruiker van de mobiele aansluitingen inzichtelijk voor de eindgebruikers van Aanbesteder, door middel van een App.
066.	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 75/80% en 100% van de datalimiet.
067.	Datalimiet	Bij overschrijding van een door Aanbesteder ingesteld datalimiet, zijn op verzoek van Aanbesteder twee opties mogelijk: - Het instellen van een beperkte bandbreedte voor de gebruiker. Hierbij blijft datacommunicatie wel

Met opmerkingen [T.12]: Naar aanleiding van vraag 96 NvI 1.

Nr.	Functie	Omschrijving
		mogelijk. Dit punt is niet van toepassing bij roaming; - Het stoppen van datagebruik bij de gebruiker.
068.	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.
069.	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.
070.	Gelijktijdige spraak- en datacommunicatie	De Inschrijver levert mobiele spraak- en datacommunicatie die gelijktijdig plaats kan vinden op hetzelfde device.

Met opmerkingen [T.13]: Naar aanleiding van vraag 47 NvI 1.

3.8 Generieke functionaliteiten

Nr.	Functie	Omschrijving
071.	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.
072.	Blokkering	De Inschrijver faciliteert de beheerder van Aanbesteder in het per direct blokkeren van een nummer via een portal.
073.	Deblokkering	De Inschrijver faciliteert de beheerder vanuit Aanbesteder in het deblokkeren van een nummer via een portal.
074.	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, nummers en nummerplan

Nr.	Functie	Omschrijving
075.	Blokkeren nummers	De Inschrijver blokkeert standaard de 0906- en 0909-nummers.
076.	Mobiele nummers hergebruiken	Inschrijver dient nummers die in gebruik zijn bij Aanbesteder, te handhaven.

3.10 Architectuur

Nr.	Functie	Omschrijving
077.	Architectuur	De Inschrijver hanteert bij de implementatie van zijn oplossing de beschreven architectuurprincipes, zie bijlage Architectuur Streefbeeld UWV Telefonie.
078.	Optimale	Uit oogpunt van partnership en het (door)ontwikkelen van de

Nr.	Functie	Omschrijving
	dienstverlening	dienstverlening, onderzoekt de Inschrijver samen met Aanbesteder eventuele verbeteringen. Deze verbeteringen worden doorgevoerd wanneer ze (de beschikbaarheid van) de geboden dienstverlening ten goede 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 Vaste telefonie

4.1 Algemeen – Toestelbediening

Nr.	Functie	Omschrijving
079.	Levering Hardphones	De Inschrijver levert vaste telefonietoestellen aan Aanbesteder, als onderdeel van de Dienst.
080.	Display	Het toestel heeft een display dat goed afleesbaar is in een kantooromgeving.
081.	Toestelkeuze	De Inschrijver biedt per type werkplek (basis, geavanceerd en vergader) één toestel aan.
082.	Basis	Inschrijver levert een standaard werkplek waarop een basisset functionaliteit wordt geboden, met een vast bureautoestel in combinatie met aanvullende hardware zoals headset of een hoorn.
083.	Geavanceerd	Inschrijver levert een uitgebreide werkplek, waarop een basisset en aanvullende functionaliteit zoals chef-secretaresse schakeling wordt geboden. Bij de werkplek zit een vast bureautoestel, in combinatie met aanvullende hardware zoals headset of een hoorn.
084.	Vergadertoestel	De toestelkenmerken voor een vergadertoestel zijn: - Microfoon(s) is/zijn ongevoelig voor de positie van de gebruiker(s). - De geluidsterkte is minimaal 85 dB op 0,5 m.
085.	Snel keuze	Gebruikers hebben de mogelijkheid om middels snelkeuze interne of externe nummers te bellen.
086.	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.

4.2 Algemeen – Toestelconfiguratie

Nr.	Functie	Omschrijving
087.		Vervallen
088.	Softphone	De softphone Dienst is te gebruiken met softphones op laptops met de besturingssystemen Windows en MacOS.
089.	Bel App	De softphone Dienst is te gebruiken met een app op een mobiele telefoon met actuele versies van Android en iOS.

Met opmerkingen [T.14]: Naar aanleiding van vraag 111 NvI 1. Eis is vervallen

4.3 Algemeen – Presentatie inkomende gesprek

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

4.4 Algemeen – Meldteksten

Nr.	Functie	Omschrijving
092.	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.

093.	Meldtekst bij bezet	Het moet mogelijk zijn een meldtekst in te stellen indien een nummer (groep) bezet is.
------	---------------------	--

4.5 Algemeen – Geluidskwaliteit

Nr.	Functie	Omschrijving
094.	MOS vast intern (LAN)	De gesprekskwaliteit van interne gesprekken (gesprekken over het LAN/WAN) moet onder normale omstandigheden een hogere MOS-waarde hebben dan 4,0. Indien Inschrijver kan aantonen dat de MOS-waarde buiten haar schuld om niet behaald kan worden, dan vervalt deze verplichting.

Met opmerkingen [T.15]: Naar aanleiding van vraag 129 NvI 1.

4.6 Algemeen – Manipulatie gesprekken

Nr.	Functie	Omschrijving
095.	Mute	De gebruiker kan het gesprek op mute zetten waarbij de microfoon van het toestel wordt uitgeschakeld.
096.	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.

4.7 Algemeen – Opzetten uitgaande gesprekken

Nr.	Functie	Omschrijving
097.	Nummerherhaling	Het laatst gekozen nummer kan door een eenvoudige handeling opnieuw gekozen worden.
098.	Ruggespraak	De gebruiker kan een tweede gesprek opzetten terwijl een ander gesprek in de wachtstand staat.
099.	Nummerweergave vaste telefonie	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 algemene nummer van Aanbesteder; • Het 088-nummer van het Contactcenter van Aanbesteder, waarbij ieder nummer in eigendom van Aanbesteder moet kunnen worden weergegeven.
100.	Nummerweergave vaste telefonie	Inschrijver dient het nummer 088-nummer van het Klant Contact Center van Aanbesteder mee te kunnen zenden, wanneer het nummer wordt afgehandeld via een andere operator dan via Inschrijver. Hierbij kan Inschrijver erop rekenen dat Aanbesteder houder is van het betreffende 088-nummer. Het weergeven van het nummer van een andere operator, blijft voldoen aan vigerende wet- en regelgeving.
101.	Nummerweergave vaste telefonie	De Inschrijver faciliteert dat het meezenden van het telefoonnummer bij een uitgaande oproep zowel eenmalig als permanent, centraal en door de gebruiker, onderdrukt wordt.
102.	Nummerweergave vaste telefonie	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

Nr.	Functie	Omschrijving
		gesprekken). nummerweergave staat standaard UIT voor alle overige bestemmingen die worden gekozen (lees: offnet gesprekken).
103.	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 en/of organisatieonderdeel 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).

4.8 Algemeen – Telefoonlijsten

Nr.	Functie	Omschrijving
104.	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.
105.	Centrale telefoonlijst	Vanuit de centraal beheerde telefoonlijst kan de gebruiker direct oproepen maken.
106.	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.
107.	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.
108.	Capaciteitsuitbreiding	Bij uitbreiding van het aantal gebruikers is de Inschrijver verantwoordelijk voor het configureren en implementeren van het nummerplan. Aanbesteder is nummerhouder voor 088-nummers.

4.9 Algemeen – Doorverbinden

Nr.	Functie	Omschrijving
109.	Doorverbinden intern	De gebruiker heeft de mogelijkheid om een gesprek door te verbinden naar een intern nummer.
110.	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.

4.10 Algemeen – Groepsschakelingen

Nr.	Functie	Omschrijving
111.	Call pick-up	Groepsschakelingen en call pick-up groepen moeten beschikbaar zijn.
112.	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

Nr.	Functie	Omschrijving
		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.
113.	Groepsschakeling	Een telefoonnummer kan tegelijkertijd in meerdere groepen ingedeeld worden.

4.11 Algemeen – Doorschakeling

Nr.	Functie	Omschrijving
114.	Overloop bij bezet	Binnenkomende oproepen kunnen bij bezet automatisch doorgeschakeld worden naar een door de gebruiker zelf ingestelde bestemming.
115.	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.
116.	Call forwarding	De gebruiker kan vanaf zijn eigen toestel (hardphone of softphone) een doorschakeling instellen, zodanig dat binnenkomende gesprekken direct worden door gerouteerd naar een andere in te stellen interne of externe bestemming.
117.	Chef-secretaresse schakeling	Aansluitingen kunnen opgenomen worden in een chef-secretaresse schakeling.

4.12 Algemeen – Optie Voice mail

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

4.13 Algemeen – Instructie/documentatie

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

4.14 Algemeen – Infrastructuur

Nr.	Functie	Omschrijving
122.	Schaalbare infrastructuur	De Inschrijver dient de Dienst zo aan te bieden dat deze schaalbaar is zowel naar boven als naar beneden toe.

4.15 Algemeen – Toestellen (niet-functionele eisen m.b.t. de vaste toestellen)

Nr.	Functie	Omschrijving
123.	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

Nr.	Functie	Omschrijving
		wordt geleverd door de switches die onderdeel zijn van de KWN-Dienst , conform de Power over Ethernet 802.3af standaard.
124.	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.

4.16 Algemeen – Koppeling met WAN en LAN

Nr.	Functie	Omschrijving
125.	WAN/LAN	De Inschrijver dient voor spraaktransport van de koppellocaties naar de UWV-vestigingen/toestellen gebruik te maken van het aanwezige WAN/LAN. Aanbesteder draagt zorg dat de benodigde Quality of Service door het WAN/LAN wordt ondersteund.
126.	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.

4.17 Algemeen – Koppeling met Active Directory

Nr.	Functie	Omschrijving
127.	Koppeling Active Directory	De Inschrijver dient te koppelen met Active Directory (on Premises en Azure AD), zodat Inschrijver de voor de centraal beheerde telefoon-directory benodigde gegevens uit AD kan ophalen.

Met opmerkingen [T.16]: Naar aanleiding van vraag 104 NvI 1.

4.18 Specifieke KCC-Dienstverlening

Nr.	Functie	Omschrijving
128.	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.
129.	Binnenkomend KCC verkeer	Voor binnenkomend functioneel verkeer ten behoeve van Klant Contact Center kunnen meldteksten ingesteld worden bij (instelbare) overbelasting (tijd, capaciteit). Er dient voldoende capaciteit te zijn om de meldtekst te beluisteren in geval van een calamiteit en onbereikbaar zijn van het CCD domein.
130.	SIP-koppelingen	Inschrijver levert koppelingen naar de twee datacenters van de CCD dienstverlening. Deze koppelingen dienen momenteel te zijn gebaseerd op basis van SIP.
131.	Beschikbaarheid koppelvlak KCC	De beschikbaarheid van de koppelvlakken tussen de infrastructuur van de Inschrijver naar de datacenters van Contact Center Dienst (CCD) leverancier, dient tenminste 99,98% te zijn, gemeten over een aaneengesloten periode van 12 maanden (lopend gemiddelde), uitgaande van een 7 x 24 service window.
132.	Rapportage	De Inschrijver dient Aanbesteder maandelijks rapportages te leveren met betrekking tot tenminste de beschikbaarheid en abandon rate van de Dienst. Daarnaast dient Inschrijver een maandelijks rapportage te leveren van tenminste de beschikbaarheid en de capaciteit en van het koppelvlak KCC (o.a. abandon rate).
133.	Capaciteit koppelvlak	Door de Inschrijver geboden koppelvlak met de openbare infrastructuur heeft op ieder moment voldoende capaciteit om zonder performance problemen afgeleverd te kunnen worden op de datacenters van de CCD-leverancier.
134.	Gebruikersprofiel en	De Inschrijver ondersteunt het gebruik van vijf verschillende profielen die nodig zijn voor de verschillende functies binnen K&S. In de implementatiefase worden de functionaliteiten die per telefonieprofiel standaard aan of uit staan vastgelegd.
135.	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.
136.	Presence informatie	De Inschrijver geeft de actuele status van de telefonische beschikbaarheid weer, van KCC-gebruikers en overige gebruikers van de Dienst.
137.	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. Deze functionaliteit moet ook via internet benaderbaar zijn.
138.	Beheer	Inschrijver voert beheertaken uit . Middels deze taken is het tenminst mogelijk om: • Beheer/toewijzen van beschikbare 088-nummers; • Routing inkomende gesprekken; • (De)activeren van prompts op individuele nummers; • (De)activeren van prompts op groepen;

Met opmerkingen [T.17]: Naar aanleiding van vraag 203/227 NvI 1.

Met opmerkingen [T.18]: Naar aanleiding van Vraag 204 NvI 1.

		- Dichtzetten van nummers; - Verkeersrapportages in te zien (blocked calls, aantallen per nummer, durations, geslaagde doorzettingen naar het uiteindelijke nummer).
139.	Ketenoverleg CCD	De Inschrijver dient eens per maand deel te nemen aan het ketenoverleg CCD, waarbij ten minste de leveranciers deelnemen die onderdeel zijn van de contactcenter Dienstverlening voor KCC.
140.	OLA	De Inschrijver dient een OLA op te stellen voor werkafspraken en te hanteren processen tussen meerdere CCD-leveranciers en Aanbesteder.

4.19 Specifieke ACD-Dienst – Service queues

Nr.	Functie	Omschrijving
141.	Servicenummers	De ACD-Dienstverlening 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.
142.	Parameters Servicequeue	De ACD-Dienst voldoet aan de gestelde parameters zoals gesteld in Bijlage 'Functioneel Ontwerp ACD - 1.0'.
143.	Overflow	De Inschrijver maak het mogelijk dat service queues bij overflow, kunnen doorschakelen naar andere service queues.
144.	Beperken meerdere gesprekken	De Inschrijver faciliteert dat er maar één gesprek tegelijk aan een agent aangeboden kan worden.
145.	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.
146.	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, lengte wachttijd, competency, skill en ACD-groepen.
147.	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.
148.	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).

4.20 Specifieke ACD-Dienst – Meldteksten / Voice Response

Nr.	Functie	Omschrijving
149.	Meldtekst	De Inschrijver levert een eenvoudige meldtekst voor interne verkeersstromen.
150.	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.
151.	Variabele IVR meldingen	De Inschrijver faciliteert dat de meldteksten kunnen worden afgespeeld, afhankelijk van (systeem)variabelen zoals actuele wachttijd, datum/tijd, feestdag en bepaalde wachtrij/skill. Dit kan

Nr.	Functie	Omschrijving
		worden bepaald door instelbare business rules.
152.	Service Windows	Afwijkende service windows kunnen per servicequeue zelfstandig door Aanbesteder aangepast worden.
153.	Extra meldteksten	De Inschrijver faciliteert de mogelijkheid om extra meldtekst boxen toe te voegen in de flow.
154.	Aanpassen meldteksten	De Inschrijver faciliteert dat alle gesproken teksten zelfstandig door Aanbesteder aangepast kunnen worden.
155.	Toevoegen / verwijderen meldteksten	De Inschrijver faciliteert dat de gesproken teksten zelfstandig door Aanbesteder toegevoegd of verwijderd kunnen worden.

4.21 Specifieke ACD Dienst – Agents / Skills / Competency / Status

Nr.	Functie	Omschrijving
156.	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).
157.	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.
158.	Skill	Een agent kan gekoppeld worden aan één of meerdere skills.
159.	Agent: Beschikbaar/onbeschikbaar	De Inschrijver faciliteert dat een agent zichzelf beschikbaar en onbeschikbaar kan zetten en kan daarbij een reden opgeven. Het systeem van de Inschrijver faciliteert dat een agent zichzelf verscheidene beschikbaar en beschikbaar statussen kan toekennen. Deze statussen stemt de Inschrijver af met Aanbesteder. Alle onbeschikbaar statussen moeten afzonderlijk in tijd geregistreerd worden.

4.22 Specifieke ACD-Dienst – Views binnen de Agent applicatie

Nr.	Functie	Omschrijving
160.	Agent: Eigen gespreksinformatie	De ACD-Dienst van de Inschrijver dient over de functie te beschikken waarmee de ACD-agent realtime 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.
161.	Supervisor: gespreksinformatie per team	De ACD-Dienst van de Inschrijver dient over de functie te beschikken waarmee een supervisor realtime 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.
162.	Supervisor: gespreksinformatie per agent	De ACD-Dienst van de Inschrijver dient over de functie te beschikken waarmee een supervisor realtime inzicht heeft in de status en gespreksinformatie Hierin dient ten van alle agenten. minste te worden getoond: Begintijd, Duur, Type

Nr.	Functie	Omschrijving
		(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.
163.	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

4.23 Specifieke ACD-Dienst – Supervisor

Nr.	Functie	Omschrijving
164.	Supervisor: Koppelen team	De Inschrijver faciliteert dat een supervisor in de ACD-Dienst een ACD-agent kan toevoegen aan een team.
165.	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.
166.	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.
167.	Supervisor: afmelden	De Inschrijver faciliteert dat een supervisor in de ACD-Dienst de ACD-agent kan afmelden.
168.	Supervisor: Meeluisteren gesprek	Supervisors hebben de mogelijkheid tot het meeluisteren met het gesprek van ACD-agents.
169.	Supervisor: rapportage	De Inschrijver faciliteert dat een supervisor in de ACD-Dienst standaard rapportages per agent, team, servicequeue kan raadplegen.
170.	Supervisor: opvoeren agent	Een supervisor dient een nieuwe ACD-agent te kunnen opvoeren in de ACD-Dienst.

4.24 Specifieke ACD-Dienst – Wachtrij

Nr.	Functie	Omschrijving
171.	Muziek of stilte	De Inschrijver faciliteert per service queue de mogelijkheid om muziek of stilte te laten horen wanneer geen ACD-agent beschikbaar is.
172.	Wachtrij	In de wachtrij horen bellers periodiek hoeveel wachtenden er voor hen zijn, per servicequeue.
173.	Opnieuw presenteren teksten	De Inschrijver faciliteert de mogelijkheid om ingesproken teksten nog een keer te presenteren aan de wachtrij, per servicequeue. Dit dient handmatig instelbaar te zijn.

4.25 Specifieke ACD-Dienst – Koppeling

Nr.	Functie	Omschrijving
174.	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. De Inschrijver dient te kunnen voldoen aan de omschrijving in de bijlage: Bijl. 3g Functioneel Ontwerp Contact Center SDIV.
175.	Realtime Database informatie	De ACD-Dienst biedt de mogelijkheid dat Aanbesteder de database via een systeemkoppeling rechtstreeks uit kan lezen. Dit geldt voor realtime data en dagelijks voor rapportage data.
176.	Real-time Database Informatie	De Inschrijver stelt realtime informatie beschikbaar voor gedefinieerde Service Levels van een interne ACD-groep.

Met opmerkingen [T.19]: Deze en overige aanpassingen voor dit onderwerp; naar aanleiding van vraag 290 NvI 1.

4.26 Specifieke ACD-Dienst – Actuele realtime benaderbare data uit de database

Nr.	Functie	Omschrijving
177.	Servicedesk IV Portaal	Inschrijver stelt ten behoeve van de Servicedesk IV Portaal webapplicaties van Aanbesteder informatie beschikbaar. Deze informatie dient via een realtime systeemkoppeling rechtstreeks uit de database uitgelezen te worden. De Inschrijver dient te voldoen aan de benodigde informatie uit Bijlage 3g Functioneel Ontwerp ACD v09.
178.	Wallboard	Inschrijver stelt ten behoeve van de Wallboard applicatie van Aanbesteder informatie beschikbaar. Deze informatie dient via een realtime systeemkoppeling rechtstreeks uit de database uitgelezen te worden. De Inschrijver dient te voldoen aan de benodigde informatie uit Bijlage 3g Functioneel Ontwerp ACD v09.
179.	SD Actueel – Servicequeue overzicht	Inschrijver stelt ten behoeve van de Servicedesk IV Actueel webapplicatie informatie beschikbaar. Deze informatie dient via een realtime systeemkoppeling rechtstreeks uit de database uitgelezen te worden. De Inschrijver dient te voldoen aan de benodigde informatie uit Bijlage 3g Functioneel Ontwerp ACD v09.

4.27 Specifieke ACD-Dienst – Rapportage data uit de database

Nr.	Functie	Omschrijving
180.	Export IPM Qlikview	Om de performance van de agents inzichtelijk te maken dient de Inschrijver informatie uit de database beschikbaar te stellen ten behoeve van rapportages. Deze informatie dient via een realtime systeemkoppeling rechtstreeks uit de database uitgelezen te worden. De Inschrijver dient te voldoen aan de benodigde informatie uit Bijlage 3g Functioneel Ontwerp ACD v09, paragraaf "Export IPM Qlikview".
181.	Export IPM Logintijden	Inschrijver stelt ten behoeve van de Export IPM Logintijden rapportage informatie beschikbaar. Deze informatie dient via een realtime systeemkoppeling rechtstreeks uit de database uitgelezen te worden. De Inschrijver dient te voldoen aan de benodigde informatie uit Bijlage 3g Functioneel Ontwerp ACD v09.

Nr.	Functie	Omschrijving
182.	Export Telgroup data	Inschrijver stelt ten behoeve van de Export Telgroup data rapportage informatie beschikbaar. Deze informatie dient via een realtime systeemkoppeling rechtstreeks uit de database uitgelezen te worden. De Inschrijver dient te voldoen aan de benodigde informatie uit Bijlage 3g Functioneel Ontwerp ACD v09.
183.	Export Dashboard Performance Monitor	Inschrijver stelt ten behoeve van de Export Dashboard Performance Monitorrapportage informatie beschikbaar. Deze informatie dient via een realtime systeemkoppeling rechtstreeks uit de database uitgelezen te worden. De Inschrijver dient te voldoen aan de benodigde informatie uit Bijlage 3g Functioneel Ontwerp ACD v09.
184.	Import User Events	Inschrijver stelt ten behoeve van de Export User Events rapportage informatie beschikbaar. Deze informatie dient via een realtime systeemkoppeling rechtstreeks uit de database uitgelezen te worden. De Inschrijver dient te voldoen aan de benodigde informatie uit Bijlage 3g Functioneel Ontwerp ACD v09.
185.	Import Tel Groups	Inschrijver stelt ten behoeve van de Export Tel Groups rapportage informatie beschikbaar. Deze informatie dient via een realtime systeemkoppeling rechtstreeks uit de database uitgelezen te worden. De Inschrijver dient te voldoen aan de benodigde informatie uit Bijlage 3g Functioneel Ontwerp ACD v09.
186.	Import Call Details	Inschrijver stelt ten behoeve van de Export Call Details rapportage informatie beschikbaar. Deze informatie dient via een realtime systeemkoppeling rechtstreeks uit de database uitgelezen te worden. De Inschrijver dient te voldoen aan de benodigde informatie uit Bijlage 3g Functioneel Ontwerp ACD v09.

Met opmerkingen [T.20]: Naar aanleiding van vraag 292 NvI 1.

Met opmerkingen [T.21]: Naar aanleiding van vraag 293 NvI 1.

Met opmerkingen [T.22]: Naar aanleiding van vraag 294 NvI 1.

5 Vast/Mobiel – Overige functionaliteit

5.1 Generiek

Nr.	Functie	Omschrijving
187.	Integriteits-verzoeken	De Inschrijver dient volledig mee te werken aan incidentele verzoeken door medewerkers van het bureau Integriteit, voor zover niet in tegenspraak met een wettelijke bepaling. Procedures en processen worden in het DAP vastgelegd.
188.	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 3 gebruikers. 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.

Met opmerkingen [T.23]: Naar aanleiding van vraag 72 NvI 1.

5.2 Telefoonlijsten

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

5.3 Nummers en nummerblokken

Nr.	Functie	Omschrijving
191.	Huidig nummerplan	Om continuïteit te waarborgen dient de Inschrijver het huidige nummerplan over te nemen en toe te passen.
192.	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.
193.	Openbare telefoongidsen	De Inschrijver draagt er zorg voor dat alleen door Aanbesteder benoemde nummers openbaar worden gemaakt.

5.4 Servicenummers 0800/0900

Nr.	Functie	Omschrijving
194.	Geen beperkingen op service nummers	De Inschrijver dient het gebruik van bestaande- en nieuwe 0800/0900-nummers voor externe dienstverlening van de Aanbesteder mogelijk te maken.
195.	Gratis nummer	De Inschrijver zal voor het bellen naar bij Aanbesteder in gebruik zijnde 0800 nummers geen kosten doorberekenen aan de beller.
196.	14xyz	De 14xyz servicenummers dienen vanaf elke UWV locatie aankiesbaar te zijn middels vaste telefonie.

5.5 Faxlijnen

Nr.	Functie	Omschrijving
-----	---------	--------------

197.	Koppelen	De Inschrijver dient de (externe) centrale e-FAX voorziening die Aanbesteder gebruikt, te koppelen aan de telefoniedienstverlening op basis van een SIP-trunk. De gebruikte protocollen hiervoor zijn G.711 en T.38. Deze voorziening maakt gebruik van de transportdiensten binnen deze aanbesteding. Met de de transportdiensten wordt bedoeld de fysieke transportlaag die door Inschrijver wordt gebruikt om het faxverkeer af te leveren op de centrale e-FAX omgeving van Aanbesteder.
198.	Faxverkeer	Over een faxaansluiting dient faxverkeer afgeleverd en ontvangen te kunnen worden.

Met opmerkingen [T.24]: Aanvulling nav vraag 16 en vraag 110 Nvl 1.

5.6 Beveiliging

Nr.	Functie	Omschrijving
199.	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.
200.	Beveiligingsbeleid aanpassingen	Iedere wijziging in het UWV-beveiligingsbeleid en de algemene standaarden wordt door Leverancier beoordeeld en indien nodig doorvertaald in de beveiligingseisen en/of gehanteerde beveiligingsmaatregelen.
201.	Overdragen en vernietigen gegevens bij beëindiging overeenkomst	Bij beëindiging van de Overeenkomst zal de Inschrijver op verzoek van Aanbesteder het Retransitieplan zonder voorbehouden uitvoeren en de data van Aanbesteder, zoals dat de BVO geconcretiseerd wordt, aan de nieuwe de Inschrijver aanleveren en deze Data uit zijn digitale en andere technische systemen verwijderen en vernietigen.
202.	Beveiligingsincidenten	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.
203.	Penetratietesten	De Inschrijver stemt ermee in dat Aanbesteder op ieder moment het recht heeft om een penetratie- dan wel securitytests uit te 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 planning zal in onderling overleg worden afgestemd. In het DAP wordt het concrete proces voor de uitvoering van de Penetratietesten vastgelegd.

6 Beheer

6.1 Inrichting van de processen

Nr.	Functie	Omschrijving
204.	Uniform beheer	De Inschrijver is verantwoordelijk voor het beheer voor de gehele Dienst waarbij de beheerprocessen eenduidig ingericht zijn.
205.	Eén aanspreekpunt	De Inschrijver dient te fungeren als Single Point of Contact (SPOC) voor tenminste contact, rapportage en incidenten over de gehele Dienst. De Inschrijver biedt één aanspreekpunt voor de Servicemanager telefonie van Aanbesteder. Met de Servicemanager worden alle beheer gerelateerde zaken afgestemd.
206.	ITIL	De beheer dienst van de Inschrijver dient te voldoen aan ITIL 4 normen en opvolgende versies hiervan.
207.	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 het DAP aan de hand van het Governance Regelement (zie Bijlage 15).

6.2 Webbased beheerplatform voor Mobiele diensten

Nr.	Functie	Omschrijving
208.	Beheerplatform	De Inschrijver dient voor de operationele beheerprocessen van de mobiele aansluitingen een webbased beheerplatform aan de Aanbesteder ter beschikking te stellen, waarmee Aanbesteder zelfstandig wijzigingen kan muteren.
209.	Wijzigingen	Het webbased beheerplatform dient in elk geval de volgende mogelijkheden te bieden: • Activeren en deactiveren van Simkaarten; • Wijzigingen maken in gebruikersinstellingen; • Activeren spraak, data of spraak en data-abonnementen op lege Simkaarten; • Het overzetten van een abonnement, met nummerbehoud, naar een andere Simkaart; • 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.
210.	Taal	Het webbased beheerplatform dient in het Nederlands gesteld te zijn.
211.	Actuele informatie	Het webbased beheerplatform dient actuele informatie voor

Nr.	Functie	Omschrijving
		mobiele diensten te tonen gedurende alle dagen van het jaar.
212.	Beschikbaarheid	Het webbased beheerplatform dient 24 x 7 beschikbaar te zijn.
213.	Autorisatie	De toegang tot het webbased beheerplatform dient geautoriseerd te worden met een gebruikersnaam en wachtwoord en MFA.
214.	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.
215.	Zoekfunctie	De Inschrijver faciliteert een zoekfunctie binnen het webbased beheerplatform op een unieke eigenschap, bijvoorbeeld Simkaart, 06-nummer, personeelsnummer.

6.3 Beheerprocessen

Nr.	Functie	Omschrijving
216.	DAP	Gedurende migratie wordt het concept DAP in samenwerking tussen Aanbesteder en de Inschrijver nader afgestemd en vastgelegd.
217.	SLA	De Inschrijver dient bij zijn inschrijving een concept SLA op te nemen. Gedurende de migratie wordt het concept SLA in samenwerking tussen Aanbesteder en de Inschrijver nader afgestemd en vastgelegd.

6.4 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
218.	Servicelevels	De Inschrijver draagt er zorg voor dat de afgesproken Servicelevels gehaald worden, zoals opgenomen in 'Tabel 1 Servicelevel capaciteitsbeheer'.

Servicelevel dienst

Servicelevel	Subitem	Norm
SERVICE WINDOWS DIENST		
Service window Aanbesteder		Werkdagen van 07.00-19.00 uur
Actief beheer		Gedurende de service windows van de Dienst
BESCHIKBAARHEID DIENST voor Aanbesteder		
Prioriteit TOP		Maximaal 1 x per jaar

Servicelevel	Subitem	Norm
storingsinterval		
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		Tenminste 99,9%
Beschikbaarheid mobiele telefonie Dienst		Tenminste 99,5%
Bij constatering van prioriteit top of hoog wordt een incident binnen bepaalde tijd gemeld aan Aanbesteder.	Voor Incidenten met prioriteit top of hoog	15 minuten.
Gepland onderhoud	Aanmelden	Minimaal 10 werkdagen van tevoren door de Inschrijver aan Aanbesteder gemeld.
Onderhoud periode	Onderhoudswerkzaamheden	Start werkzaamheden 1 uur na afloop van service windows van Aanbesteder. Beëindigen werkzaamheden 1 uur voor aanvang van service windows van Aanbesteder.
Onderhoud weekend	Onderhoudswerkzaamheden	Start werkzaamheden op de laatste werkdag van de week, 1 uur na afloop service windows van Aanbesteder. Beëindigen werkzaamheden op de eerste werkdag van de week, 1 uur voor aanvang service windows Aanbesteder.

Tabel 1 Servicelevel capaciteitsbeheer

6.5 Beschikbaarheidsbeheer

Voor de beschikbaarheidseisen 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 herstelactie 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
219.	Onderhoud	Voor geplande onderhoudswerkzaamheden waarbij de dienstverlening niet gecontinueerd kan worden, dient de Inschrijver aanbesteder op de hoogte te stellen. De afspraken over onderhoud worden nader gespecificeerd in het DAP.
220.	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 service windows van Aanbesteder.
221.	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): $\frac{(\text{MD} * 24 * 60) - \text{MO}}{(\text{MD} * 24 * 60)} * 100\%$ MD = Aantal maanddagen MO = Aantal minuten onbeschikbaar zijn van de Dienst.
222.	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.
223.	Rapportage	De Inschrijver levert maandelijks (kalendermaand) een beschikbaarheidsrapportage en over een periode van 12 maanden (lopend gemiddelde).
224.	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".

6.6 Releasemanagement

Nr.	Functie	Omschrijving
225.	Release nieuwe functionaliteit /wijzigingen	De Inschrijver informeert Aanbesteder proactief en tijdig over toegevoegde nieuwe functionaliteit en/of wijzigingen aan de reeds afgenomen Dienst.
226.	Functioneel testen	De Inschrijver voert alvorens het doorvoeren van nieuwe klantspecifieke functionaliteit en/of wijzigingen een functionele test uit, voor het bepalen van de impact op de eindgebruiker. Het uitvoeren van deze test gebeurt in samenspraak met Aanbesteder. Inschrijver informeert Aanbesteder actief over generieke functionele wijzigingen.

Met opmerkingen [T.25]: Naar aanleiding van vraag 67 NvI 1.

6.7 Beveiligingsbeheer

Nr.	Functie	Omschrijving
227.	Logische scheiding verkeer	Al het interne verkeer van Aanbesteder over openbare netwerken dient logisch gescheiden te worden van overig verkeer.
228.	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 Beveiligings- en verwerkersovereenkomst en bijbehorende bijlagen.
229.	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.
230.	Security rapportages	De Inschrijver rapporteert over de beveiligingsrisico's die signaleerd worden en de maatregelen die hij neemt om de risico's te voorkomen / beperken.
231.	Medewerking audits	De Inschrijver werkt mee aan een onafhankelijk onderzoek om na te gaan of deze maatregelen effectief en afdoende zijn.
232.	Signalering	De Inschrijver rapporteert aan Aanbesteder over iedere gesignaleerde ongeautoriseerde toegang of andere onregelmatigheid.
233.	Geheimhouding	De Inschrijver draagt er zorg voor dat medewerkers van de Inschrijver, betrokken bij de Dienstverlening worden gehouden aan een geheimhoudingsverklaring van Aanbesteder.
234.	Apparatuur	De Inschrijver plaatst eigen specifieke apparatuur ten behoeve van de Dienst in de hostinglocaties of netwerkklocatie van Aanbesteder of in een eigen datacenter locatie.
235.	Logging	De logische beveiliging van apparatuur en netwerkinfrastructuur is beheersbaar en controleerbaar; alle beheersactiviteiten moeten worden gelogd op naam.
236.	Beveiliging openbare infrastructuur	De infrastructuur van de Inschrijver ten behoeve van de Dienst moet beveiligd zijn conform de eisen die zijn vastgelegd in de Beveiligings- en verwerkersovereenkomst en bijbehorende

		bijlagen.
237.	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.
238.	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.

6.8 Continuïteitsbeheer

Nr.	Functie	Omschrijving
239.	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.
240.	Uitwijkoefening	De Inschrijver werkt mee aan uitwijkoefeningen en crisissimulatie, geïnitieerd door Aanbesteder, voor zover deze verband houden met de door de Inschrijver geleverde Diensten.

6.9 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
241.	Servicedesk	Voor het beheer van haar dienstverlening heeft de Inschrijver een Servicedesk (met één telefonische ingang, één mailadres en één web portaal). Deze ingangen richten zich op het afhandelen van incidentmeldingen, standaard- en niet-standaard wijzigingsverzoeken en ten slotte operationele vraagstukken. De service windows van de Servicedesk van de Inschrijver zijn conform Tabel 2 Service levels servicedesk.
242.	Bereikbaarheid Servicedesk	De servicedesk moet zowel telefonisch als elektronisch (per e-mail en web portaal) bereikbaar zijn.
243.	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.

244.	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.
245.	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
Service window Aanbesteder	07.00-19.00 uur
service windows Service desk de Inschrijver	Service windows Servicedesk lopen parallel aan de service windows 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 service windows Servicedesk de Inschrijver, wordt binnen 30 seconden aangenomen. (meetperiode = 1 maand).

Met opmerkingen [T.26]: Naar aanleiding van Vraag 116 NvI 1.

Met opmerkingen [T.27]: Naar aanleiding van Vraag 43 NvI 2.

Tabel 2 Service levels servicedesk

6.10 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
246.	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.
247.	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 6 Prestatie indicatoren".

Nr.	Functie	Omschrijving
248.	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.
249.	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.
250.	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.
251.	Prioriteit incidenten	De Inschrijver hanteert voor de prioritering van incidenten, Tabel 3 en Tabel 4.
252.	Afsluiten	De Inschrijver sluit een Top-/Hoog Incident pas na ontvangst van akkoord van Aanbesteder.
253.	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.
254.	Incidentanalyse	De Inschrijver maakt een Problem aan van alle Top-incidenten, levert een Root Cause Analysis en treft hiervoor passende maatregelen.
255.	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).
256.	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 (zie Tabel 6

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 indicatoren

6.11 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
257.	Inrichting probleem-management	De Inschrijver heeft een probleemmanagementproces ingericht met als doel om de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen en incidenten te voorkomen.
258.	Inrichting probleem-management proces	De Inschrijver draagt er zorg voor dat hij: • Structurele fouten opspoort, documenteert en volgt; • 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.
259.	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.
260.	Analyse	De Inschrijver analyseert de incidentenstroom en identificeert diepere oorzaken van veel voorkomende incidenten.
261.	Probleemanalyse	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

6.12 Wijzigingsbeheer

Wijzigingsbeheer zorgt voor het gecontroleerd doorvoeren van wijzigingen. Wijzigingen mogen in principe geen verstoringen in de dienstverlening veroorzaken. Afspraken m.b.t. wijzigingsbeheer worden vastgelegd in een DAP.

Nr.	Functie	Omschrijving
262.	Verstoringen	Inschrijver dient verstoringen door wijzigingen in de dienstverlening tot een minimum te beperken.
263.	Standaard wijziging	Inschrijver voert alle soorten standaard wijzigingen uit binnen de normtijd en zonder tussenkomst van Aanbesteder.
264.	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.
265.	Offerte	Eventuele offertes worden conform onderstaande tabel

Nr.	Functie	Omschrijving
		uitgebracht. De offerte geeft minimaal de kosten en de doorlooptijd aan.
266.	Doorlooptijden wijzigingen	De Inschrijver rapporteert over doorlooptijden van standaard en niet-standaard wijzigingen.

Servicelevels wijzigingsbeheer

Service Level	Subitem	Norm
Service windows Service desk van 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 (1 werkdag voor software matige aanpassingen, 5 werkdagen voor aanpassingen met bijbehorende locatie gebonden activiteiten)
Afhandeltijd Niet-standaard wijzigingen		Vraagafhankelijk, de Inschrijver geeft een indicatie van de te verwachten doorlooptijd in geboden offerte.

Tabel 8 Servicelevels wijzigingsbeheer

6.13 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.

Nr.	Functie	Omschrijving
267.	Integratie	De Inschrijver heeft een eigen Configuratie Management Data Base waarin alle CI's (Configuratie Items) aangaande de Dienst, 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.
268.	Actualiteit	Deze CMDB moet altijd de actuele toestand van de configuratie weergeven.
269.	Accurate 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.
270.	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. Zie Bijlage 17 Template CMDB

Met opmerkingen [T.28]: Naar aanleiding van vraag 119 NvI 1.

7 Rapportages

7.1 Algemeen

De Inschrijver rapporteert maandelijks over de telefoniedienstverlening.

Nr.	Functie	Omschrijving
271.	Rapportage Algemeen	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.

7.2 Rapportages

Nr.	Functie	Omschrijving
272.	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.
273.	Webapplicatie	Rapportages dienen toegankelijk te zijn in een portaal. Indien deze niet toegankelijk zijn in het portaal, dient Inschrijver deze op de tiende werkdag van de maand digitaal via e-mail ter beschikking stellen.
274.	Niet gebruikte aansluitingen	De Inschrijver levert iedere maand rapportages met een overzicht waaruit blijkt welke aansluitingen minimaal 3 maanden niet in gebruik zijn. Na verificatie met Aanbesteder worden deze aansluitingen opgeheven en van de factuur gehaald.
275.	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.
276.	Service level management rapportage	De Inschrijver levert maandelijks service level management rapportages, met daarin tenminste alle genoemde service level items in dit Programma van Eisen. De Inschrijver voorziet deze rapportages van conclusies en aanbevelingen.
277.	SL-Overleg	De Inschrijver overlegt maandelijks met de Servicemanager van Aanbesteder over verschillen tussen SLA en Servicereportage.
278.	Rapportage mobiele telefonie	De Inschrijver levert maandelijks rapportages voor dataverbruik van mobiele telefonie, deze bevatten: verbruik van de organisatie databundel en de trendanalyse.
279.	Rapportage vaste telefonie	De Inschrijver faciliteert dat de rapportage voor vaste telefonie uitgesplitst kan worden per interne gebruikersgroep.
280.	Exporteerbare	De Inschrijver faciliteert dat Aanbesteder zelf rapportages kan

	rapportages	samenstellen in gangbare, exporteerbare, elektronische dataformats (bv. .xls en csv). Rapportages dienen door Aanbesteder te kunnen worden samengesteld, dan wel door de Inschrijver te worden aangeboden
281.	Factuurrapportage aanleveren	De Inschrijver levert Aanbesteder maandelijks een overzicht van de totale vaste, variabele en éénmalige kosten van de afgenomen diensten van de betreffende periode.
282.	CDR	De Inschrijver dient ervoor te zorgen dat Call Detail Records voor geautoriseerde medewerkers van Aanbesteder rechtstreeks raadpleegbaar zijn.

7.3 Service management rapportages (ITIL)

De Inschrijver levert maandelijks een gedetailleerde servicemanagementrapportage die in overleg met Aanbesteder wordt opgesteld. In ieder geval dienen de servicemanagement processen zoals genoemd in dit Programma van Eisen gerapporteerd te worden. Rapportages worden opgeleverd binnen 10 werkdagen na afloop van de betreffende maand.

Nr.	Functie	Omschrijving
283.	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; • Totale tijd onbeschikbaarheid; • Netto tijd onbeschikbaarheid (toe te rekenen aan de Inschrijver); • 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).
284.	Problemen	De Inschrijver levert maandelijks een rapportage over problemen per Dienst en per locatie die minimaal de volgende elementen omvat: • Probleembenoeming / beschrijving; • Voortgang; • Oplossing;

Nr.	Functie	Omschrijving
		Nakomen van Prestatie-indicatoren (bv. % Root Cause Analysis tijdig binnen/buiten SLA).
285.	Wijzigingen	De Inschrijver levert maandelijks een rapportage over wijzigingsbeheer per Dienst en per locatie die minimaal de volgende elementen omvat: - 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.
286.	Beschikbaarheid	De Inschrijver meldt maandelijks per Dienst de beschikbaarheid 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.
287.	Opleveren Servicerapportage	De Inschrijver levert binnen 10 werkdagen na afloop van elke kalendermaand de Servicerapportage op over de afgelopen kalendermaand.
288.		

Met opmerkingen [T.29]: Naar aanleiding van vraag 266 NvI 1.

8 Migratiediensten

Dit hoofdstuk beschrijft de eisen waaraan de levering van de migratiediensten moet voldoen. Omdat de migratie plaatsvindt na de definitieve gunning zal in dit hoofdstuk worden gesproken over de Opdrachtnemer i.p.v. de Inschrijver.

De geselecteerde Opdrachtnemer 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 vier 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 Opdrachtnemer (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.

8.1 Verantwoordelijkheid

De migratie dient onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer uitgevoerd te worden. De Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer aan de stuurgroep. De projectmanagers van Aanbesteder en de Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer.

8.2 Migratiediensten

Nr.	Functie	Omschrijving
289.	Taken Aanbesteder	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor de regie en coördinatie van de migratie van de Dienst. Opdrachtnemer maakt tijdig aan Aanbesteder welke taken door Aanbesteder moeten worden uitgevoerd en welke informatie benodigd is en bewaakt de voortgang.
290.	Aansturing externe werkzaamheden	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aansturing en het samenbrengen andere partijen waar UWV contracten mee heeft. Hierbij dient de Opdrachtnemer zich te conformeren aan de afspraken, procedures en contractuele afspraken van UWV met deze leveranciers. De Opdrachtnemer dient tijdig aan te geven welke activiteiten, werkzaamheden en/of informatie nodig zijn en bewaakt de voortgang.
291.	Go-/No go momenten	De Opdrachtnemer bepaalt in samenspraak met Aanbesteder go/no-go momenten voor het migratieplan.
292.	Risicoanalyse	De Opdrachtnemer voert altijd, vooruitlopend op de in het migratieplan afgesproken "go/no go" momenten, voor een implementatie een risicoanalyse uit. Hierin wordt ook de impact op de Dienst meegenomen. De resultaten daarvan legt de Opdrachtnemer voor aan Aanbesteder. De Opdrachtnemer zal deze maatregelen na goedkeuring van Aanbesteder implementeren.
293.	Informatie en instructies	De Opdrachtnemer levert voorafgaand aan de start van de migratie van de betreffende Dienst 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.
294.	High Level Design	De Inschrijver levert voorafgaand aan de bouw en implementatie van een omgeving, een HLD (High Level Design) op aan Aanbesteder.
295.	Informatie en instructies	De Opdrachtnemer 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.
296.	Opleidingen	De Opdrachtnemer zorgt voor de documentatie en de uitvoering 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.
297.	Dienstverlening gedurende de migratie	Gedurende de onderdelen van de migratie is sprake van dienstverlening door zowel de huidige leverancier als de Opdrachtnemer. 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.

298.	Acceptatie	De Opdrachtnemer garandeert dat iedere door te voeren verandering, tot aan acceptatie door Aanbesteder, gedurende de Migratie omkeerbaar is. De bedoelde omkeerbaarheid is afhankelijk van het type verandering af te stemmen met Aanbesteder en de, door Aanbesteder te beslissen, mogelijkheden: • primair: Een volledige Rollback mogelijkheid; • secundair: Een in overleg gedefinieerde Fallback mogelijkheid, indien een Rollback absoluut niet mogelijk blijkt te zijn.
299.	Migratieplan	De Opdrachtnemer levert een concept migratieplan op bij de Inschrijving. Opdrachtnemer levert uiterlijk 20 werkdagen na het ondertekenen van het contract gunning en de gezamenlijke kick-off een volledig migratieplan op, op basis van het programma van eisen en Bijl. 3f Inhoud migratieplan v1.0. De uitwerking van het volledige migratieplan gebeurt in overleg met het projectteam van Aanbesteder. Dit plan wordt na goedkeuring van Aanbesteder uitgevoerd.
300.	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 wederzijdse bevestiging van een verandering verwerkt in het migratieplan 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.
301.	Acceptatie afspraken	Concept acceptatieafspraken worden voorafgaand aan de start van de migratie, op basis van Prince2 of gelijkwaardige projectmanagementmethodiek opgesteld door Inschrijver. De uiteindelijke acceptatieafspraken worden door Aanbesteder vastgesteld. Aanbesteder zal een team voor acceptatie samenstellen. Formele acceptatie door Aanbesteder vindt plaats door de stuurgroep.
302.	Evaluatie	De Opdrachtnemer evalueert tussentijds met Aanbesteder de lessons learned. De Opdrachtnemer neemt deze lessons learned mee in het Migratieplan.
303.	Nazorg	Na Migratie 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 2 maanden duren. De classificatie wordt door Aanbesteder uitgevoerd. Medewerkers betrokken in de Migratie zijn ook betrokken in de Nazorg.

Met opmerkingen [T.30]: Naar aanleiding van vraag 22 NvI 1.

Met opmerkingen [T.31]: Naar aanleiding van vraag 281 NvI 1.

		• 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.
304.	Nazorg	De Opdrachtnemer houdt na Implementatie, tijdens Nazorg, hetzelfde Implementatieteam in stand. Dit zorgt voor voldoende continuïteit.
305.	Planning migratie	De Opdrachtnemer dient de volledige implementatie uiterlijk 11 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.
306.	Communicatieplan	De Opdrachtnemer 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
307.	Communicatie	De communicatie richting de gebruiker wordt altijd gedaan in afstemming met Aanbesteder en door Aanbesteder.
308.	Communicatie	De Opdrachtnemer biedt volledige ondersteuning bij het communicatieproces voor het behalen van de geformuleerde doelstellingen gedurende de project- en contractperiode. Waarbij de Opdrachtnemer 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 (instructiemateriaal, Frequently Asked Questions (FAQ), Quick Reference Guide (QRG)); • 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;

Met opmerkingen [T.32]: Naar aanleiding van Vraag 59 NvI 2.

		- 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.
309.	Communicatie	De Opdrachtnemer levert aan Aanbesteder spontaan en op afroep ter ondersteuning alle noodzakelijke informatie.
310.	Communicatie- en instructiemiddel en	De Opdrachtnemer 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; een dataset op basis waarvan minimaal benodigde informatie kan worden uitgevraagd, vaak in het kader van incidenten. Aanbesteder eist van Inschrijver dat Inschrijver indien gewenst informatie aanlevert, waarmee Aanbesteder belscripts kan maken.; - Fysiek - Op locatie tijdens de migratie om eindgebruikers te ondersteunen. Deze aanpak zal verwerkt worden in het migratieplan Presentaties aan en training van UWV Servicedesk IV medewerkers is een continu proces tijdens de gehele contractperiode.
311.	Samenwerking	Het projectteam van de Opdrachtnemer 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.
312.	Projectmanager	De Opdrachtnemer 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.
313.	Invloed projectteam	Aanbesteder eist 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.
314.	Inrichting	De Opdrachtnemer levert na oplevering configuratie- en

Met opmerkingen [T.33]: Naar aanleiding van Vraag 284 NvI 1.

Met opmerkingen [T.34]: Naar aanleiding van vraag 285 NvI 1.

	opgeleverde diensten	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.
315.	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.

8.3 Overig

Nr.	Functie	Omschrijving
316.	Verandering netwerk-infrastructuur	De Opdrachtnemer 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. De Opdrachtnemer kan de hiervoor benodigde personeelskosten en investeringskosten factureren op basis van een vooraf door Aanbesteder goedgekeurde offerte (met een open boek calculatie) waarin deze kosten expliciet staan vermeld.
317.	Einde contract	In de retransitie naar een volgende gecontracteerde Dienst die de door de Opdrachtnemer geleverde Dienst gaat vervangen, zal de Opdrachtnemer medewerking verlenen op een wijze die Aanbesteder vrijwaart van ongeplande onbeschikbaarheid die voortvloeit uit onvoldoende actieve medewerking van de Opdrachtnemer. Hierbij wordt alle noodzakelijke informatie, waaronder actuele configuratiegegevens (welke eigendom blijven van Aanbesteder), onvoorwaardelijk verstrekt. De Opdrachtnemer werkt volledig mee binnen de mogelijkheden in haar eigen (latende) organisatie.
318.	Beëindiging deel van de overeenkomst	In geval van beëindiging van een deel van de overeenkomst dient Inschrijver volledige medewerking te verlenen conform voorgaande eis.
319.	Einde contract	De Opdrachtnemer zal in de eerste 6 maanden van de overeenkomst een Retransitieplan 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 Retransitieplan wordt jaarlijks bijgewerkt door Opdrachtnemer en besproken in het tactisch overleg. In het Retransitieplan worden minimaal de volgende punten behandeld: • Voorwaarden en uitgangspunten; • Overdracht kennis, mensen en middelen;

Met opmerkingen [SJ(35)]: Naar aanleiding van NvI 1 vraag 103

Nr.	Functie	Omschrijving
		• Plan en planning; • Retransitie-organisatie en resources; • Duurzame afvoer van apparatuur; • Afvoer van data / vertrouwelijke informatie • Informatiebeveiliging; • Financiële aspecten; • Verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

Annex A: Afkortingenlijst

ACD	Automatic Call Distribution
ACM	Autoriteit Consument & Markt
AT	Agentschap Telecom
CDR	Call Detail Record
CLI	Calling Line Identification; nummerherkenning
CMDB	Configuration Management Database
CTI	Computer Telephony Integration
CUG	Closed User Group
DAP	Dossier Afspraken en Procedures
DFA	Dossier Financiële Afspraken
GPRS	General Packet Radio Service
HLD	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
MOS	Mean Opinion Score; schaal voor geluidskwaliteit telefonie.
PBX	Private Branch Exchange; traditionele telefooncentrale
OLA	Operational Level Agreements
PDC	Producten en Dienstencatalogus
Prince2	Projects in Controlled Environments
SIM	Subscriber Identity Module
SLA	Service Level Agreement
SLR	Service Level Rapportage
SMS	Short Message Service
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VPN	Virtual Private Network
WAN	Wide Area Network

Annex 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", in voorkomend geval tevens te noemen: 'UWV' en na definitieve gunning ook wel genoemd: "Opdrachtgever".
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	Werknemer bij de Servicedesk IV bij UWV, die de telefoongesprekken voert.
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 standaard door Aanbesteder afgenomen wordt 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.
Blokkeringskans Calamiteit	Kans dat een mobiele oproep wordt geblokkeerd of onderbroken. Onvoorziene omstandigheid waardoor omvangrijke schade of letsel wordt veroorzaakt (bijvoorbeeld ramp of ongeluk) met als gevolg Onbeschikbaarheid van de Dienst.
Contractant	Rechtspersoon naar de wet Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen.
Diensten	Alle Diensten beschreven in de Overeenkomst, zoals vereist door Opdrachtgever en zoals geleverd door Leverancier, inclusief die Diensten die in de ICT-industrie over het algemeen wordt beschouwd als een geïntegreerd deel van de Diensten, en die Diensten (inclusief alle inspanningen) die noodzakelijk zijn voor of verbonden zijn met de levering van de Diensten
Eindgebruiker	De individuele natuurlijke persoon, die gebruik maakt van het netwerk en dienstverlening van de Inschrijver.
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.
Fall back	Fall back zijn die voorzieningen en activiteiten die, na een go en operationeel gaan van transfer, transformatie of door Aanbesteder geaccepteerde nieuwe/gewijzigde Dienstverlening, worden uitgevoerd als toch blijkt dat de nieuwe situatie niet naar verwachting werkt en besloten wordt om terug te gaan naar de operationele situatie van voor de transfer / transformatie of door Aanbesteder geaccepteerde nieuwe/gewijzigde Dienstverlening.
Fundiensten Gebruiker	Abonnementsdiensten, bellen, prijsvragen etc. Overall 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.
Gepland Onderhoud	Onderhoud dat uitgevoerd wordt op tijdstippen welke met Aanbesteder worden overeengekomen volgens de procedure welke voor de Dienst in deze SLA is beschreven.
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.
Inschrijver(s)	De Ondernemer(s) die een Inschrijving heeft (hebben) ingediend.
Intern/Extern	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.
Kantooruren	Van 7.00 uur tot 19.00 uur, gedurende werkdagen (5 x 12)
Aanbesteder	
Klant update	Het informeren van Aanbesteder door de Inschrijver betreffende de status van het Incident.
Locatie	Een (bedrijfs-)vestiging van Aanbesteder.
Locatieonafhankelijk werken	Het faciliteren van het uitvoeren van werkzaamheden, ongedacht de plek waarop deze werkzaamheden worden uitgevoerd. Dit betekent in de praktijk op een UWV-locatie, maar ook vanuit huis. Eventuele beperkingen in de thuisinfrastructuur, worden buiten beschouwing gelaten voor de dienstverlening.
Machine-to-Machine (M2M)	Deze toepassing stelt apparaten in staat om verbinding te maken met het mobiele netwerk, om gegevens automatisch te kunnen verzenden.
Meldtekst	Van te voren opgenomen spraakfragmenten
Mobile first beleid	Vigerend beleid van Aanbesteder waarbij alle medewerkers van Aanbesteder een smartphone met abonnement ontvangen om optimaal hun werkzaamheden uit te kunnen voeren.
Nazorg	Diensten die (contractueel) nog door de Inschrijver moeten worden verricht nadat een oorspronkelijke Dienst, een apparaat, een product of software is geleverd en geïnstalleerd.
Netwerk	De infrastructuur van de Inschrijver voor telecommunicatie.
Nummergebruiker	De eindklant die een nummer in gebruik heeft.
Nummerhouder	De eigenaar van een nummer..
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. De Dienst is in ieder geval onbeschikbaar voor Aanbesteder als sprake is van een prioriteit Top storing.
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.
PDC	Producten en Diensten Catalogus, functionele beschrijving van de geleverde Dienst.
Primair proces	Voorzieningen gericht op de ondersteuning van het bedrijfsproces van de medewerkers op de kantoren en vestigingen die dienstverlening aan klanten verzorgen.
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.
Reactietijd	De periode die verstrijkt tussen het moment van aanmelding bij de Inschrijver en het tijdstip waarop daadwerkelijk met het oplossingstraject wordt begonnen.
Rollback	Rollback zijn die voorzieningen en activiteiten die, bij een no-go van transfer, transformatie of door UWV niet geaccepteerde nieuwe/gewijzigde Dienstverlening ervoor zorgen dat de daarvoor geldende, werkende situatie wordt hersteld.
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
Service Window	De periode waarin de Dienst beschikbaar voor Aanbesteder beschikbaar is. Per overeengekomen Dienst wordt afgesproken wat de Service Window voor deze Dienst is.
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 Verzoek/Wijziging	Hieronder vallen alle verzoeken en wijzigingen in de dienst die in de Producten- en Dienstencatalogus (PDC) staan en die in de tarieven zijn opgenomen.
Niet-standaard Verzoek/Wijziging	Alle verzoeken/wijzigingen op de Dienst die niet worden aangemerkt als standaard verzoek/wijziging.
Telecommunicatienetwerk	Het geheel aan infrastructuur ten behoeve van de telecommunicatiedienst van de Inschrijver.
UWV	Rechtspersoon naar de wet Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)
Wallboard-display	Een softwarematig of fysiek scherm waarop realtime metrics op af zijn te lezen, ten aanzien van de taken van de agents. Het wallboard toont per servicequeue de `wachtrij informatie` van de servicequeues 14444 en 15555.
Wijziging	Een aanpassing op de Dienst of de voorwaarden waaronder de Dienst wordt uitgevoerd.
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.