

Bijlage Programma van eisen - Telecommunicatie

Eisen 1 Algemene eisen	
Eis 1.1	Nidos gaat één Overeenkomst aan met Inschrijver voor de volledig aangeboden dienstverlening. Indien Inschrijver derde partijen inschakelt om de volledig aangeboden dienstverlening te kunnen leveren blijft sprake van één Overeenkomst met Inschrijver.
Eis 1.2	De Inschrijver die voor de uitvoering van het Overeenkomst gebruik maakt van (een) bepaalde onderaannemer(s)/derden, is gebonden aan het daadwerkelijk gebruik maken van genoemde onderaannemer(s)/derden, zoals in de aanbidding voorgesteld. (Hoofd)aannemers staan in voor aanbiddingen van Onderaannemers/derden.
Eis 1.3	Indien Inschrijver gedurende de looptijd van het Overeenkomst een wijziging wenst door te voeren in de bij de inschrijving voorgestelde onderaannemer(s)/derden, kan dit alleen na onderling overleg.
Eis 1.4	Indien Inschrijver gebruik maakt van onderaannemers/derden is de Inschrijver altijd verantwoordelijk voor de kwaliteit en de levering van alle aangeboden diensten en producten. De Inschrijver is tevens verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten betreffende onderaannemers/derden en de communicatie hierover.
Eis 1.5	Als zich een geschil voordoet, bijvoorbeeld ten aanzien van facturatie, zal dit geschil altijd geslecht worden met Inschrijver. Nidos wenst niet in discussie tussen hoofd/onderaannemers onderling te geraken. Inschrijver vrijwaart Nidos voor eventuele aanspraken en acties van door Inschrijver ingeschakelde onderaannemers of derden.
Eis 1.6	Alle voor de dienstverlening benodigde programmatuur/tooling, licenties, die de Inschrijver voor het leveren van de diensten inzet, maken onderdeel uit van de dienstverlening. De infrastructuur (zoals bijvoorbeeld verbindingen) valt onder het Programma van Eisen dataverbindingen.
Eis 1.7	Inschrijver garandeert dat de aangeboden functionaliteit direct na oplevering voldoet aan alle eisen die zijn genoemd in de Offerteleidraad en nota's van inlichtingen en dat zal blijven doen gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. Uitgezonderd hiervan zijn later overeengekomen functionele wijzigingen, rekening houdend met de Herzieningsclausule en het Afsprakenregister. De functionaliteit moet draaien op 'proven software'.
Eis 1.8	Indien Inschrijver niet voldoet aan de gestelde eisen en/of de overeengekomen kwaliteitsniveaus zoals gesteld in eis ALG.07 is Inschrijver in gebreke. Een formele ingebrekestelling vanuit Nidos richting de Inschrijver zal hierop volgen, conform het gestelde binnen de ARVODI-2018.

Eisen 2 Facturering en betaling	
Eis 2.1	Facturering dient te geschieden door middel van maximaal twee (2) totaalfacturen per maand. Op de factuur dient een onderverdeling gemaakt te worden naar vaste en variabele kosten voor Vast, Mobiel, Hosted Omgeving, in gebruik zijnde verbindingen, overige producten en diensten.
Eis 2.2	Op de factuur dient de volgende informatie te worden aangegeven: ☐ Spraak abonnementen: aantallen en verbruik (min)

	☐ Spraak/Data abonnementen, aantallen en verbruik (min/MB's) ☐ Data abonnementen, aantallen en verbruik (min/MB's) ☐ Buiten EU, aantallen en verbruik (min/MB's) ☐ Buiten de standaard bundel aantallen en verbruik (min/MB's) ☐ Gebruik van servicenummers
Eis 2.3	Inschrijver dient facturen digitaal (email, bij voorkeur in het format PDF), te versturen naar facturen@nidos.nl. Alle facturen dienen te zijn voorzien van de volgende gegevens: ☐ Btw nummer Nidos; ☐ Factuurdatum; ☐ Hoogte van de vergoeding; ☐ Verschuldigde btw; ☐ Contract nummer (nummer); ☐ Verplichtingennummer.
Eis 2.4	Facturatie van de telecommunicatie dienstverlening vindt plaats op basis van het werkelijk aantal afgenomen abonnementen.
Eis 2.5	Mutaties die door Nidos tien (10) werkdagen of meer voor aanvang van de nieuwefactuurperiode zijn aangemeld, zijn op de eerstvolgende factuur verwerkt.
Eis 2.6	Nidos zal de eerste factuur toetsen op overeenkomstigheid met inschrijving van Inschrijver, met name het Prijzenblad. Pas ná goedkeuring door Nidos zal de factuur worden betaald.
Eis 2.7	De factuur van de implementatie wordt betaald ná formele acceptatie van de implementatie (decharge). Deze acceptatie procedure beschrijft Inschrijver zelf bij het gevraagde implementatieplan.
Eis 2.8	De geleverde dienstverlening mag gefactureerd worden bij ingebruikname van de dienstverlening. De dienstverlening en het hiervoor verschuldigde termijnbedrag gaat zodoende in ná ingebruikname van de dienstverlening.
Eis 2.9	Meerwerk, projecten en changes worden afzonderlijk gefactureerd. Nidos en Inschrijver dienen voorafgaand aan meerwerk, projecten of changes schriftelijk overeenstemming te bereiken over de uit te voeren extra dienstverlening.
Eis 2.10	Inschrijver levert voor het verbruik van mobiele data/internet een groepsbundel waarin het totale verbruik van alle data abonnementen binnen de groep worden afgerekend. Individuele tekorten dienen met individuele overschotten van andere abonnementen te worden gecompenseerd.
Eis 2.11	Onderhoud aan de telecommunicatie dienstverlening in zijn geheel, met daaruit voortkomende kosten maken deel uit van de aanbieding van Inschrijver en dienen te zijn verwerkt in de tarieven.
Eis 2.12	De kosten van de helpdesk, waaronder inbegrepen opname, afhandeling en oplossing van incidenten en verstoringen zijn inbegrepen in aanbieding van Inschrijver.

Eisen 3 Contract- en Leveranciersmanagement

Eis 3.1	Na gunning zal met gegunde Inschrijver de door Inschrijver gehanteerde SLA besproken worden. Denk hierbij aan periodieke afspraken om de overeengekomen SLA's te bespreken, werkafspraken omtrent het meten van de SLA's, et cetera.
Eis 3.2	Aanvullend op de door Inschrijver geboden SLA conform eis Eis 3.1 zullen nadere

	agendapunten voor de leveranciersbeoordeling besproken worden. Gespreksonderwerpen zijn ten minste de door Inschrijver gegeven antwoorden op de gunningscriteria (wensen) en het (blijven) voldoen hieraan.
Eis 3.3	De looptijd van elke nieuwe aansluiting of dienstverlening die tijdens de looptijd van de Overeenkomst start, eindigt op de einddatum van de Overeenkomst. Dit betreft ook alle onderliggende aansluitingen en diensten ongeacht type, de aard of de datum van activatie.
Eis 3.4	Wanneer Nidos de door Inschrijver geleverde dekking, bereikbaarheid en/of verstaanbaarheid van de mobiele verbindingen als ondermaats beoordeeld en Inschrijver géén, of geen passende oplossing, hiervoor levert (ter beoordeling van Nidos), staat het Nidos vrij om de betreffende (mobiele) verbindingen te vervangen voor (mobiele) verbindingen van een alternatieve provider. Hierbij dient Inschrijver: ☐ volledige (administratieve) medewerking te verlenen; ☐ het betreffende mobiele nummer ten behoeve van nummer portering vrij te geven; ☐ geen aanvullende randvoorwaarden te stellen; ☐ deze opgesomde medewerking gerelateerd aan de overgang kosteloos te verlenen. Indien de ondermaatse levering zich concentreert op een beperkt deel van de geboden dienstverlening, kan Nidos naar eigen keuze een alternatieve provider inschakelen voor dit beperkte deel. Indien de ondermaatse levering plaatsvindt binnen de periode van de wachtkamerovereenkomst, zal Nidos zonder her-aanbesteding overgaan tot gunning van de Opdracht aan de partij die tijdens deze Aanbestedingsprocedure de op één na hoogste score heeft behaald.
Eis 3.5	Tarieven liggen vast voor de eerste vier jaar van de start van de Overeenkomst (na implementatie periode).
Eis 3.6	Tarieven kunnen na eis 'Eis 3.5' én per verlengingsperiode één keer worden geïndexeerd op basis van het CBS prijsindexcijfer "J61 Telecommunicatie" uit de reeks "Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100". Het indexcijfer van de eerste maand van de op dat moment geldende contractperiode zal worden vergeleken met het indexcijfer van de laatste maand van de op dat moment geldende contractperiode (indien dit indexcijfer nog niet bekend is zal het meest recente, wél bekende indexcijfer worden gehanteerd). Deze procentuele toe- of afname zal 1:1 worden doorgerekend.
Eis 3.7	Geïndexeerde tarieven zijn vast tot en met het einde van de verlengingsperiode.
Eis 3.8	Inschrijver geeft tijdens de looptijd van de Overeenkomst (en tijdens leveranciersgesprekken) proactief advies op de invulling en uitvoering van de Overeenkomst en door Inschrijver aangeboden Telecommunicatie dienstverlening. Hiermee bedoelt Nidos dat een samenwerking tussen Partijen dient te ontstaan waarbij door slimme aanvullingen of aanpassingen de dienstverlening voor Nidos zo optimaal mogelijk kan worden ingericht.
Eis 3.9	Bij afloop van de Overeenkomst zal mogelijk een periode voor overgang naar een andere provider nodig zijn (exit, portering, enzovoorts). Nidos verwacht van de Inschrijver aan wie gegund wordt een meewerkende houding in deze zogenaamde 'overgangsperiode'. Nidos verwacht tevens dat tijdens deze overgangsperiode de Telecommunicatie dienstverlening gegarandeerd blijft en onder dezelfde condities geleverd worden.

Eisen 4 Technische eisen	
Eis 4.1	Inschrijver levert een hosted cloud telecommunicatievoorziening voor vast- en mobiele telecommunicatie op basis het principe van Software as a Service (SaaS).
Eis 4.2	Inschrijver maakt het (zonder aanvullende kosten) mogelijk voor Nidos om Duo Sim te gebruiken.
Eis 4.3	Werknemers van Nidos werken op meerdere mobiele apparaten. Inschrijver maakt het mogelijk om voor deze werknemers gebruik te maken van hetzelfde abonnement (Multi Data Sim). Het leveren van Duo Sim in combinatie met E Sim is niet noodzakelijk.
Eis 4.4	Nidos heeft meerdere SIM kaarten met een vast IP adres op de SIM kaart. Deze kaarten worden gebruikt voor de mobiele printers met een gekoppelde 4G router. Inschrijver dient ook deze SIM kaarten met vast IP adres te leveren.
Eis 4.5	Inschrijver maakt overname mogelijk van een mobiel nummer uit het Overeenkomst van Nidos naar een particulier contract en omgekeerd, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen bij één of beide partijen. De aansluiting bij Nidos komt bij overdracht te vervallen.
Eis 4.6	Inschrijver biedt de mogelijkheid om gedurende de looptijd van de Overeenkomst kosteloos voor alle vaste nummers en mobiele abonnementen onder de Overeenkomst betaaldiensten te (de)blokkeren. Onder betaaldiensten verstaat Nidos alle mogelijke diensten die een opslag kennen op de standaardtarieven, bijvoorbeeld sommige 0900 nummers, internationale nummers en betaalde SMS-diensten.
Eis 4.7	De door Inschrijver aangeboden Telecommunicatie dienstverlening maakt gebruik van standaard software (Proven software), zonder voor Inschrijver te realiseren maatwerkoplossingen die niet binnen de abonnementenstructuur van de aangeboden dienst vallen. Eventueel nog te ontwikkelen software wordt door Inschrijver na completering van de ontwikkeling als standaard product geleverd, en dient te worden behandeld als Proven software. Dit inclusief borging van de software, updates en beheer.
Eis 4.8	Het platform dient vast-mobiel integratie te faciliteren, zowel op netwerkniveau als softwarematig niveau. Vast-mobiel integratie mag worden gefaciliteerd in combinatie met een softclient op het mobiele toestel.
Eis 4.9	De functionaliteit voor Vast Bellen bestaat uit minimaal de volgende functies: ☐ doorschakelen (naar nummers binnen en buiten het platform); ☐ hunt groepen incl. doorschakelen; ☐ nummerherkenning (de)blokkeren; ☐ wachtstand; ☐ call park; ☐ call pick-up; ☐ doorverbinden (warm en koud); ☐ verkeersklassen; ☐ bellijsten (inkomend en uitgaand); ☐ nummerherkenning CLIP/CLIR.
Eis 4.10	Bij uitgaande gesprekken dient de gebruiker zelf het uitgaande nummer te kunnen selecteren (bijvoorbeeld persoonlijk doorkiesnummer, groepsnummer, algemeen nummer).
Eis 4.11	Gesprekken kunnen gerouteerd worden naar een andere bestemming zoals

	bijvoorbeeld een ander intern/extern nummer, keuzemenu of meldtekst/voicemail. Het nummer van de originele beller moet daarbij meegestuurd worden.
Eis 4.12	Inschrijver garandeert een standaard beschikbaarheid van 99,9% over het cloud platform, inclusief gekoppelde verbindingen en geïntegreerde applicaties. Als definitie van beschikbaarheid houdt Nidos de SLA aan van Inschrijver met daarin vastgelegde meetformule. Het is aan de Inschrijver die de dienst aanbiedt om te beoordelen op welke wijze aan de 99,9% invulling dient te worden gegeven met in achtneming van eis ICT.05.
Eis 4.13	In de door Inschrijver te leveren telecommunicatie dienstverlening worden gesprekken met mobiele toestellen gevoerd via het mobiele spraaknetwerk (VoLTE).
Eis 4.14	Inschrijver garandeert de levering van een optimale spraakkwaliteit. Gesprekken worden niet gecomprimeerd tenzij aantoonbaar noodzakelijk. Indien compressie aantoonbaar noodzakelijk is gebruikt Inschrijver marktconforme mechanismen voor datacompressie met minimale MOS-waarde van 3,6.
Eis 4.15	Inschrijver levert de maximaal beschikbare bandbreedte. Verbindingen worden niet 'geknepen'.
Eis 4.16	Inschrijver realiseert de aflevering van SMS-berichten en voicemailnotificaties met marktconforme afleversnelheden.
Eis 4.17	Inschrijver garandeert het behoud van alle huidige mobiele en vaste (030 en 088) telefoonnummers van Nidos (nummerbehoud).
Eis 4.18	Bij een nieuw voicemailbericht dienen gebruikers automatisch een SMS-notificatie te ontvangen.
Eis 4.19	Het mobiel netwerk, waarop de mobiele spraak- en datadiensten worden geleverd, voldoet gedurende de Overeenkomst aan de eisen op het gebied van dekking zoals die gesteld worden door het ministerie van Economische Zaken en gehandhaafd door het Agentschap Telecom.

Eisen 5 Bedrijfsvoering en de callcenter functionaliteit

Eis 5.1	Nidos wil buiten kantoortijden en op zon- en feestdagen de binnenkomende gesprekken/bellers naar het call-center (algemeen hoofdnummer) een meldtekst (bijvoorbeeld "Gesloten") een voicemail, alternatieve eindbestemming of een combinatie ervan kunnen geven (bijv. een Piket-bestemming).
Eis 5.2	Nidos moet voor de call-center functionaliteit eenvoudig zelf een routing op basis van dag/tijd kunnen inrichten en aanpassen aan de hand van de situatie. Denk hierbij aan eerder gesloten/open, noodsituatienummer. Of bijvoorbeeld de openstelling voor de kerstdagen kunnen inrichten in de zomer van hetzelfde jaar (zgn. "Time Of Day Routing").
Eis 5.3	Nidos wil de beller een keuzemenu kunnen aanbieden
Eis 5.4	Nidos wil op een ACD-groep een wachtrij kunnen bieden waarbinnen wachtrijbehandeling op basis van drempelwaarden (sec./aantal wachtenden) kan plaatsvinden en door Nidos zelf kan worden ingericht/aangepast.
Eis 5.5	Nidos wil de beller in de wachtrij de gelegenheid bieden een voicemailbericht achter te laten of het wachtende gesprek naar een andere eindbestemming te routeren (overflow) op basis van drempelwaarden (sec./aantal wachtenden).
Eis 5.6	Om wachtrijbeleving (ook wel wachtrijverlevendiging) positief te beïnvloeden wil Nidos de beller(s) in de wachtrij verschillende meldingen kunnen laten horen die door Nidos zelf ingesproken kunnen worden, zoals meldingen voor in-gesprek of calamiteiten.

Eis 5.7	Nidos wil gesprekken op groepsnummers kunnen aanbieden op basis van verschillende ACD principes (zoals o.a. most idle, uniform en dergelijke).
Eis 5.8	Nidos wil zijn medewerkers die onderdeel uitmaken van ACD-groepen voor verschillende ACD-groepen in kunnen zetten, waar dit noodzakelijk is. Een supervisor moet hiervoor de machtigingen hebben om dit uit te kunnen voeren.
Eis 5.9	Voor ACD-groepen wil Nidos bij implementatie drempelwaarden voor servicelevels kunnen inrichten. Dit voor het presenteren van het behaalde service level in een rapport of dashboard/display. Hiervoor moet de drempelwaarde door Nidos kunnen worden ingesteld. Na gunning wordt in afstemming met Inschrijver de drempelwaarde bepaald.
Eis 5.10	Nidos wenst voor het BSP een separate Display waarop de meest relevante KPI's voor bereikbaarheid kunnen worden gepresenteerd (bijvoorbeeld SL, ASA, aantal wachtenden, langstwachtede per groep en dergelijke).
Eis 5.11	Nidos wil voor medewerkers, naast bureautelefoons ook softphones inzetten.
Eis 5.12	Nidos wenst voor met name het receptie-medewerkers een voorziening waarmee zij zelf op hun softphone of scherm a) de algemene bereikbaarheid van de afdeling/groepen kunnen zien en b) hun eigen aandeel op de algemene bereikbaarheid inzichtelijk hebben.
Eis 5.13	Nidos moet voor de call centers zelf standaard en gangbare verkeersrapportages kunnen maken waarmee ze de bereikbaarheid van afdelingen kan besturen. Denk hierbij aan: inkomende/uitgaande gesprekken met gespreksduur op uur of dag niveau, afgebroken gesprekken, aannamesnelheid (ASA), service level (SL) en dergelijke.

Eisen 6 Receptie en de bedienpost functionaliteit

Eis 6.1	Gesprekken die op de receptie worden aangeboden moeten door de receptionist(e) op twee manieren kunnen worden aangenomen: ☐ Met een softphone applicatie op de pc van de receptionist(e); ☐ Met een bureautoestel voorzien van hoorn of headset (naar keuze).
Eis 6.2	Indien de receptionist(e) in gesprek is, dient de daaropvolgende beller(s) in een wachtrij te kunnen worden geplaatst.
Eis 6.3	De receptionist(e) heeft de beschikking over een 'bezetaanduiding' van alle gebruikers in de organisatie, waarop hun status (vrij, bezet) zichtbaar is.
Eis 6.4	De receptionist(e) moet in de gelegenheid worden gesteld om eenvoudig de actuele stand van zaken (aantal wachtenden, langst wachtende) en historische gegevens (aantal gevoerde gesprekken, afgebroken gesprekken) op dag/uur basis kunnen inzien.
Eis 6.5	Nidos heeft ook huisvesting op diverse tijdelijke locatie bij ketenpartners maar ook eigen opvang. De receptie ontvangt zodoende ook de inkomende gesprekken voor deze locaties. Om deze gesprekken goed door te kunnen zetten dient een oplossing te worden aangeboden waardoor ook de namen en nummers van deze locaties zichtbaar zijn voor de receptie, en op zo'n manier bruikbaar zijn dat gesprekken kunnen worden doorgeschakeld. De invulling van deze oplossing zal met gegunde partij in het verificatie gesprek besproken worden, waarbij haalbaarheid getoetst wordt.

Eisen 7 ICT technische eisen	
Eis 7.1	Gebruikers van de Telecommunicatie dienstverlening moeten, wanneer zij worden gebeld door een Nidos personeelslid en binnen Nidos bekende contactpersoon, zien wie er belt en van wie de zij berichten ontvangen, zowel op mobiel als op vaste- en/of softphone.
Eis 7.2	De telefonie connectiviteit dient gescheiden van het datanetwerk voor werkplekken, WIFI en fileservers geïmplementeerd te worden. Dit via het bestaande Vlan van Nidos.
Eis 7.3	Indien een bepaalde technologie, die onderdeel is van de dienstverlening van Inschrijver, door Inschrijver wordt uit gefaseerd dient Inschrijver Nidos hierover minimaal één jaar (1 jaar) van te voren te informeren zodat Nidos zich tijdig kan voorbereiden. De directe en indirecte kosten zijn in deze voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis 7.4	Inschrijver zorgt ervoor dat de firmware van de vaste toestellen automatisch vanuit het platform wordt vernieuwd, indien dit noodzakelijk of wenselijk is.

Eisen 8 Beveiliging en gegevensbescherming	
Eis 8.1	Inschrijver garandeert dat alle communicatiekanalen via directe en indirecte koppelingen naar de openbare netwerken (PSTN, SIP, Internet, mobiel netwerk) passend zijn beveiligd tegen af luisteren, manipuleren en andere mogelijke vormen van misbruik.
Eis 8.2	Inschrijver garandeert dat alle gedurende de Overeenkomst in gebruik zijnde apparatuur en gegevensdragers zijn ondergebracht in datacenters in Nederland, waarbij aangetoond kan worden dat informatiebeveiliging plaatsvindt volgens algemeen erkende normen zoals b.v. de ISO27001 of vergelijkbaar.
Eis 8.3	Inschrijver garandeert dat processen binnen het verantwoordelijkheidsgebied van de Inschrijver en/of processen die zijn uitbesteed en daardoor in enigerlei vorm betrekking hebben op de te leveren dienst aan Nidos, aantoonbaar goed worden uitgevoerd, de informatiebeveiliging passend is en dat er maatregelen om fraude te voorkomen zijn ingericht.
Eis 8.4	Inschrijver garandeert dat relevante wetswijzigingen worden opgevolgd en dat deze wijzigingen op functioneel, beveiligings- en/of technisch niveau per ingangsdatum effectief zijn in de geleverde diensten.
Eis 8.5	Inschrijver garandeert dat alle gegevens van en over Nidos na beëindiging van de Overeenkomst in gestandaardiseerd formaat zijn te exporteren en daarna op verzoek van Nidos aantoonbaar worden verwijderd/vernietigd of waar dit niet mogelijk is worden geanonimiseerd. Dit behoudens de informatie en gegevens die de Inschrijver bij wet dient te bewaren gedurende de daarvoor wettelijke gestelde periode (zoals bijvoorbeeld facturen e.d.).
Eis 8.6	Inschrijver garandeert volledig te voldoen aan geldende nationale en Europese wet- en regelgeving voor gegevensbescherming en informatiebeveiliging, waaronder de Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming.
Eis 8.7	Indien Nidos een audit (ISAE3xxx SOCII of Third Party Mededeling) wenst, verleent Inschrijver hieraan alle medewerking.

Eisen 9 Kwaliteitseisen	
Eis 9.1	Inschrijver levert gedurende de looptijd van de Overeenkomst een vaste accountmanager als primair aanspreekpunt voor (half)jaarlijks overleg, commerciële zaken, operationele klachten en vragen die niet door de helpdesk van Inschrijver worden behandeld.
Eis 9.2	Er vindt periodiek overleg plaats tussen Nidos en Inschrijver. Waarvan ten minste één keer in de twee maanden een operationeel overleg en één keer per half jaar een strategisch overleg.

Eisen 10 Beheer	
Eis 10.1	Voor het beheer van de Telecommunicatie dienstverlening (Eis 10.2, Eis 10.3 en Eis 10.4) wil Nidos in maximaal twee (2) aparte web-based portals/applicaties kunnen werken. Deze web-based portals/applicaties dienen het mogelijk te maken de Telecommunicatie dienstverlening op een gebruiksvriendelijke manier te beheren. Het beheren van call center gerelateerde functionaliteit voor agents/supervisor uit het BSP valt hierbuiten.
Eis 10.2	Via het web-based beheerportal/applicatie (Eis 10.1) wil Nidos inzicht krijgen in werkelijke verkeersgegevens, verbruiksgegevens en facturatiegegevens. Met deze gegevens moet Nidos in staat worden gesteld om: ☐ Beslissingen te kunnen nemen die de bereikbaarheid van receptie, afdelingen en (ACD)groepen doen verbeteren; ☐ Beslissingen te kunnen nemen die de efficiency op het (maandelijks) verbruik, het belgedrag van individuen en de uitnutting van de Overeenkomst verbetert; ☐ De controle op de gefactureerde telecommunicatiediensten versus overeengekomen telcommunicatiediensten uit te voeren; ☐ Beschikbare informatie moet daarbij te exporteren zijn vanuit de web-applicatie naar een bestand in .csv of .xls formaat.
Eis 10.3	Beheerders van Nidos dienen zelf de volgende beheertaken uit te kunnen voeren: ☐ Aanvragen en toewijzen van nieuwe mobiele aansluiting; ☐ Aanmaken/wijzigen van gebruikers functionaliteiten op vast en mobiel; ☐ Aanmaken/Wijzigen van meldteksten, openstellingstijden, time-of-day routing, en huntgroepen; ☐ Wijzigen van basisonderdelen op het call center (zoals agents toevoegen, display aanpassen); ☐ Raadplegen van sim-kaartnummers, telefoonnummers, puk-codes e.d.; ☐ Exporteren van informatie vanuit deze web-applicatie naar een bestand in .csv of .xls formaat;
Eis 10.4	Beheerders van Nidos moeten via een web-portal incidenten, verstoringen en changes aan kunnen melden en hiervan de voortgang kunnen volgen.

Eisen 11 Onderhoud	
Eis 11.1	Technische onderhoudswerkzaamheden die verstorend kunnen zijn voor de gehele of gedeeltelijke Telecommunicatie dienstverlening vinden alleen plaats in overleg met Nidos. Gezien de 24/7 aard van dienstverlening van Nidos is dit cruciaal.
Eis 11.2	Inschrijver zorgt altijd voor een up-to-date versie van het gebruikte Operating System

	binnen het ingezette cloudplatform. Updates en patches voor het platform leiden nooit tot verminderde beschikbaarheid van het platform en de eventueel daaraan gekoppelde componenten.
Eis 11.3	Indien sprake is van preventief of correctief onderhoud aan het platform met mogelijke impact op de beschikbaarheid van het platform, wordt dit minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan het onderhoud kenbaar gemaakt aan functioneel beheer van Nidos. Indien Nidos als gevolg van de aard van haar eigen 24/7 dienstverlening onoverkomelijke bezwaren heeft en derhalve niet kan volden aan het gepland preventief of correctieve onderhoud worden alternatieve data/tijdstippen voorgesteld en gezamenlijk overeengekomen.

Eisen 12 Helpdesk

Eis 12.1	Inschrijver stelt een Nederlandstalige Helpdesk ter beschikking die de door Nidos benoemde contactpersonen, via telefoon, per mail en waar mogelijk via een chatfunctionaliteit ondersteunt en adviseert in het gebruik van de telecommunicatie dienstverlening.
Eis 12.2	Inschrijver voorziet in een helpdesk welke volgens het framework van de Information Technology Infrastructure Library (ITIL) (of gelijkwaardig) is georganiseerd, met specifieke aandacht voor: ☐ Service Catalogue Management, te weten de diensten aan Nidos, voorzien van kostenspecificatie en SLA; ☐ Service Level Management; ☐ Service desk, met daarin ondergebracht: ☐ Incident en Problem Management; ☐ Change Control, ook wel bekend als Change Management; ☐ Monitoring en event management. Na gunning voorziet Inschrijver Nidos inzage in deze processen. Dit maakt tevens onderdeel uit van het verificatiegesprek.
Eis 12.3	Gegunde Inschrijver overhandigt Nidos de dienstencatalogus (uurtarieven van diverse consultants) die op de te leveren dienstverlening van toepassing is.
Eis 12.4	Indien een verstoring van de telecommunicatie dienstverlening optreedt informeert Inschrijver de beheerorganisatie van Nidos hierover proactief en communiceert Inschrijver: ☐ Over de aard of oorzaak van de verstoring; ☐ De verwachte tijdsduur waarbinnen de oplossing wordt verwacht; ☐ Eventueel te nemen maatregelen door Nidos; ☐ Proactief de status en de voortgang.

Eisen 13 Bestellen aanverwante zaken Telecommunicatie dienstverlening

Eis 13.2	Inschrijver levert desgewenst 3-in-1 SIM-kaarten.
Eis 13.3	Van belang is dat Inschrijver indoordekking (advies, plaatsing, meting) kan leveren tegen meerwerk, waar noodzakelijk/gevraagd en op het moment dat het zich voordoet. Hierdoor komt dit onderdeel wel binnen scope te liggen maar wordt Nidos niet gevraagd oplossingen mee te nemen in zijn prijsvorming voor deze aanbesteding
Eis 13.4	Inschrijver levert minimaal vergelijkbare toestellen zoals gespecificeerd in de 'huidige situatie'. Bij implementatie beoordelen Inschrijver en Nidos tezamen de mate waarin

vervanging van bestaande 'vaste' toestellen noodzakelijk is.