

Programma van Eisen vaste telefonie

Doel van het document: In het Programma van Eisen worden alle eisen vastgelegd ten aanzien van de gewenste dienstverlening, die worden gesteld door de stakeholders (o.a. Opdrachtgever, gebruikers). Het Programma van Eisen is het uitgangspunt voor de uitvoering van de overeenkomst. Tevens is het Programma van Eisen het uitgangspunt voor de besprekingen gedurende de looptijd van de overeenkomst.

1. Functionele eisen

Nr	Omschrijving
E1.1	Huidige nummer plan wordt overgenomen voor het behoud van de 030-nummers, bijhorende doorkiesnummers en belgroepen.
E1.2	Het is mogelijk om het nummerplan uit te breiden met een reeks nieuwe 030-nummers.
E1.3	Gebruiker is in staat om aan te geven wat er met een inkomende oproep wordt gedaan. Gebruiker kan zelf instellen of binnenkomende gesprekken worden doorgeschakeld, automatisch worden doorgeschakeld bij niet opnemen, of voicemail is ingeschakeld en dergelijke.
E1.4	Algemene nummers kunnen automatisch een melding uitspreken gedurende ingestelde tijdblokken. Deze meldingen kunnen door bevoegde gebruikers worden in- en uitgeschakeld of tijdelijk worden vervangen door een aangepaste meldtekst.
E1.5	Het is mogelijk om een voicemail in te stellen op het algemene nummer van de NZa en het nummer waarop ICC is te bereiken. Deze voicemails worden volgens een vooraf ingesteld tijdschema geactiveerd. De voicemail van de NZa is door de opdrachtgever zelf aan te passen.
E1.6	Chef-secretaresseschakeling kan worden geconfigureerd, door een bevoegde gebruiker worden in- of uitgeschakeld. Voorts kan een bevoegde gebruiker rollen tijdelijk of permanent aan andere gebruikers toekennen.
E1.7	In de applicatie is het mogelijk om met een agenda te werken waarin aangegeven wordt wanneer binnenkomende oproepen worden doorgeschakeld naar wie.
E1.8	De aangeboden oplossing moet te gebruiken zijn voor een softphoneapp op (Windows) laptops, mobiele telefoons, tablets en vaste toestellen.
E1.9	De receptie beschikt op dit moment over twee vaste toestellen en wil in de nieuwe situatie ook weer werken met vaste toestellen.
E1.10	Binnenkomende oproepen bij de receptie komen zowel op het fysieke toestel aan als op de applicatie.
E1.11	Receptie: Het opzoeken van nummers en personen en het doorschakelen moet worden ondersteund.
E1.12	Allen: De status van een gebruiker is zichtbaar binnen de oplossing (beschikbaar/afwezig/in gesprek)
E1.13	Bij binnenkomende oproepen wordt een pop-up getoond zodat deze direct zichtbaar zijn.
E1.14	Het 088-nummer van ICC moet worden gehandhaafd.

Nr	Omschrijving
E1.15	ICC wil plaats onafhankelijk kunnen werken. Het gebruik van een softphone functionaliteit heeft hierbij de voorkeur.
E1.16	ICC agents hebben een apart nummer voor hun rol als agent waarmee zij uitbellen met het 088-nummer als caller-ID.
E1.17	ICC: de applicatie voor ICC agents moet tenminste beschikken over de volgende functionaliteiten: gesprek pauzeren, doorschakelen (zowel warm als koud), geluid dempen, extra persoon toevoegen aan gesprekbeschikbaarheid kunnen aanpassen (aanwezig/pauze/afwezig), supervisor-agents moeten de beschikbaarheid van andere agents kunnen aanpassen.
E1.18	De mogelijkheid om een korte notitie te maken bij een nummer. Deze notitie moet direct getoond worden zodra met dit nummer gebeld wordt. De tekst moet voor alle agents getoond worden. Doel is om agents te kunnen waarschuwen als zij gebeld worden door een persoon die in het verleden ongewenst gedrag heeft vertoond.
E1.19	ICC: gebruikers die wachten op de eerst beschikbare ICC agent of met een ICC agent aan de lijn zitten en in de wacht worden gezet krijgen een wachtmuziekje of een wachtttekst te horen.
E1.20	ICC: Het is mogelijk om mee te luisteren met een gesprek van een ICC agent.
E1.21	ICC: het is mogelijk om gesprekken van ICC agents op te kunnen nemen en af te kunnen luisteren. Dit gebeurt middels voicelogging waarbij toestemming door de beller vooraf wordt gevraagd (opt-out). De tijd dat opnames worden bewaard is configureerbaar.
E1.22	ICC: In de applicatie voor ICC is het mogelijk om minimaal 9 wachtrijen in te stellen.
E1.23	ICC: een agent moet zichzelf kunnen aanmelden voor meerdere wachtrijen
E1.24	ICC: de applicatie van ICC toont een dashboard waarop tenminste zichtbaar is: - Welke agents er zijn aangemeld en wat hun status is: in gesprek of beschikbaar - welke beller erin welke wachtrij staat met weergave van telefoonnummer - hoe lang de langst wachtende in de wachtrij staat - overloofunctie: na 3 minuten wachttijd moet de wachtende automatisch worden verbonden met de eerst beschikbare agent.
E1.25	ICC: de applicatie biedt de mogelijkheid aan tot het genereren van rapportages. Voorbeeldrapportages: - duur van gesprekken met agent, - aantal binnenkomende gesprekken per wachtrij - Aantal aangeboden gesprekken per wachtrij, - aantal gevoerde gesprekken per wachtrij, - totale gespreksduur per wachtrij, - aantal gesprekken per agent, - aantal aangeboden gesprekken aan agent, - aantal gemiste gesprekken per agent (wegens in gesprek of vanwege niet opgenomen), - aantal uren beschikbaar per agent, - aantal uren pauze per agent, - aantal uren offline per agent. - overzicht vanuit welke wachtrij bellers komen die in de overloopwachtrij worden geplaatst
E1.26	De Opdrachtnemer dient te koppelen met de Azure Active Directory omgeving om onderstaande functies te kunnen bieden:

Nr	Omschrijving
	-Gebruikersprovisioning -Synchronisatie van account- en (global) adresboekgegevens
E1.27	Allen: de aangeboden oplossing is te gebruiken binnen een AVD omgeving of een andere Virtual Desktop technologie. +
E1.28	Allen: Het bellen naar het 030-nummer van een gebruiker moet uitkomen op de mobiel van de gebruiker.
E1.29	ICC kan de tekst voor de wachtrijen zelf of met behulp van de leverancier instellen, aanpassen en opslaan.

2. Specifieke eisen

Nr	Omschrijving
E2.1	De applicatie die de Inschrijver voordraagt is in het Nederlands beschikbaar. Displayinformatie en systeemteksten zijn ingesteld op Nederlandstalig (met uitzondering van Engelse termen)
E2.2	De applicatie die de Inschrijver voordraagt is ook beschikbaar via een app op de mobiele toestellen (Android / IOS).
E2.3	De software moet het gebruik van M365 producten toestaan.
E2.4	Patchmanagement is ingericht om de benutting van technische kwetsbaarheden te voorkomen.
E2.5	De Leverancier kan een geldig ISO27001 certificaat tonen waarbij de verklaring van toepasselijkheid geldig is voor de gehele dienst, of een hieraan gelijkwaardige verklaring zoals een SOC 2 type II verklaring met minimaal als scope de aan te trekken dienst.
E2.6	Leverancier voldoet aantoonbaar aan de AVG en andere relevante, vigerende wet- en regelgeving, waaronder begrepen verordeningen.
E2.7	De gegadigde/inschrijver heeft een managementsysteem informatiebeveiliging in werking voor te leveren ICT-systeem/-dienst conform de Open Standaard NEN-ISO/IEC 27001:2013-zoals opgenomen op de 'pas toe of leg uit'-lijst van Forum Standaardisatie- of daaraan gelijkwaardig, zoals de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid).
E2.8	De dienst voldoet aan de verplichte standaarden van het <u>forum voor standaardisatie</u>. <i>Verplichte standaarden van Forum Standaardisatie kunnen toepassen, zoals in "2.5 Spraak en/of datacommunicatiediensten" genoemd: https://forumstandaardisatie.nl/publicaties/handreiking-inkoop-2021. Zijnde, indien van toepassing.:</i> - DNSSEC voor een geldige ondertekening van de domeinnaam van het ICT systeem; - HTTPS en HSTS; voor een beveiligde verbinding voor het webportaal; - TLS; voor versleuteling van verbindingen; - IPv4 en IPv6; want het gaat om internet gebaseerde koppelvlakken - SAML, vanwege single-sign-on mogelijkheid - DKIM, DMARC, SPF, want het betreft inkomend en uitgaand e-mailverkeer; - STARTTLS & DANE, want het gaat hier om een ontvangende en verzendende e-mailserver;
E2.9	De dienst beschermt met cryptografische maatregelen data ('op transport', 'in verwerking' en 'in rust'). Leverancier toont dit aan in de beschrijving of het ontwerp van de dienst.
E2.10	De dienst wordt periodiek, minimaal 1 keer per jaar, door een Leverancier van Naam en Faam doormiddel van een pentest onderzocht. De resultaten van deze pentest, voor zover van toepassing op de dienst worden gedeeld. Leverancier toont dit aan door een recente pentest te overleggen (zonder de resultaten).
E2.11	De Leverancier van de dienst heeft een volledige Software Bill of Materials met betrekking tot de dienst en kan deze bij eerste opvraag overhandigen.
E2.12	De leverancier neemt met het systeem technische en organisatorische maatregelen om een in overeenstemming met het type gegevens die via het systeem uitgewisseld kunnen worden een passend beveiligingsniveau aan te bieden. Voorkomen moet worden dat informatie in het systeem in handen valt van onbevoegden. Daarbij moet in ieder geval gedacht worden aan versleuteling en verantwoord sleutelbeheer en een in overeenstemming met het type gegevens dat wordt verwerkt een passend niveau van authenticatie van gebruikers afdwingen. Het moet mogelijk zijn om de beheermodules van het

Nr	Omschrijving
	systeem zodanig te configureren dat deze uitsluitend toegankelijk zijn via twee-factorauthenticatie.
E2.13	Op de verschillende beveiligingslagen (zoals de softphone applicatie zelf, verwerking van gegevens op achterliggende en aangesloten componenten en netwerken) is het mogelijk gegevens te beveiligen die daarin worden verwerkt. Hetzij door het tijdig verhelpen van kwetsbaarheden in de gebruikte software of door bijvoorbeeld door het toepassen van actuele, markconforme encryptiemethoden op data in transport, in gebruik of in ruste.
E2.14	Privacygevoelige en vertrouwelijke gegevens kunnen in voldoende mate worden beschermd door: - Versleutelen van opgeslagen gegevens waar mogelijk. - Maak gebruik van verschillende toegangscode voor het mobiele apparaat, de verschillende diensten en apps. - Stel een toegangscode in om het mobiele apparaat te ontgrendelen die bestaat uit een combinatie van alfabetische, numerieke en niet-alfanumerieke tekens. - Stel het maximaal aantal toegestane mislukte aanmeldingspogingen in. - Stel automatische vergrendeling in waardoor het mobiele apparaat softphone na een bepaalde periode wordt vergrendeld bij inactiviteit. - Sta apps of gebruikers niet toe om de gecodeerde opslag van certificaten, toegangscode, en andere credentials te benaderen of beveiligingsinstellingen te wijzigen. - Schakel het tonen van de toegangscode tijdens het invoeren uit. - Beperk de rechten van geïnstalleerde apps, beheerders en eindgebruikers tot een absoluut minimum. - Configureer de browser (indien softphone hier van gebruik maakt) zodanig dat het noodzakelijke beveiligingsniveau wordt gegarandeerd.(Zie B2-04) en dat er geen cookies worden geaccepteerd. (B2-13)
E2.15	Er kunnen (afdoende) maatregelen worden getroffen tegen het onbedoeld of ongemerkt lekken van gegevens (ook bijvoorbeeld Telemetrie informatie) door eindgebruikers tegen te gaan.
E2.16	Er kunnen (afdoende) maatregelen worden getroffen tegen surveillance (bewaken, toezicht) van gebruikers anders dan expliciet door opdrachtgever is toegestaan.
E2.17	Er kunnen (afdoende) maatregelen worden getroffen tegen het door derden installeren van kwaadaardige software op componenten die relevant zijn voor het leveren van de dienst.
E2.18	Er dient zoveel mogelijk gebruik gemaakt te kunnen worden van bestaande beveiligingsfuncties (features)
E2.19	Leverancier kan aantonen géén toegang te hebben tot de inhoud van de communicatie, mede gelet op de getroffen passende technische en organisatorische maatregelen.
E2.20	Mogelijkheid tot maken van backups en deze regelmatig te testen en deze is te gebruiken bij (ernstige) ongeplande uitval van componenten.
E2.21	Opdrachtnemer garandeert dat op alle geleverde randapparatuur en software en clouddiensten die noodzakelijk zijn voor een juiste werking van de volledige aangeboden dienstverlening altijd zijn voorzien van de laatste, dan geldende (veiligheids-)updates en patches.
E2.22	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat een verwerkersraamovereenkomst wordt afgesloten conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming op basis van de bijgevoegde conceptverwerkersovereenkomst. Zie Bijlage 2 - Concept verwerkersovereenkomst Verwerkersovereenkomst ARVODI ARBIT ARIV 2018 september2019.
E2.23	Verwerking van persoonsgegevens vindt uitsluitend plaats binnen Nederland, de EER of in een land met een adequaatheidsbesluit (artikel 45 AVG)
E2.24	De Opdrachtgever heeft het recht om de beveiligingseisen die van toepassing zijn door een onafhankelijke partij te laten auditen. De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever in staat om periodiek toe te zien of de dienstaanbieder zijn verplichting tot adequate beveiliging nakomt. Een

Nr	Omschrijving
	TPM kan als vervanging van de gevraagde audit worden gebruikt om aan te tonen dat aan beveiligingseisen voldaan is.
E2.25	In audit-logbestanden wordt tenminste vastgelegd: de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om een beveiligings-incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; het gebruikte apparaat; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden. Logging dient minimaal een half jaar beschikbaar te zijn voor onderzoek. In geval van een (vermoed) informatiebeveiligingsincident is de bewaartermijn van de gelogde incidentinformatie minimaal drie jaar.
E2.26	In audit-logbestanden wordt tenminste vastgelegd: de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om een beveiligings-incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; het gebruikte apparaat; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden. Logging dient minimaal een half jaar beschikbaar te zijn voor onderzoek. In geval van een (vermoed) informatiebeveiligingsincident is de bewaartermijn van de gelogde incidentinformatie minimaal drie jaar.
E2.27	Alle accounts waarmee toegang tot systemen met data van Opdrachtgever kan worden verkregen via het "open internet" dienen voorzien te zijn van multi-factor authenticatie. Dit betekent concreet dat toegang tot de aangeboden Cloud dienstverlening via een internetbrowser middels Multi-factor Authenticatie (MFA) moet plaatsvinden. MFA wordt geregeld op basis van Azure AD voor SSO en rechten.
E2.28	Alle beheerder- en andere accounts met hoge privileges van systemen met toegang tot informatie van Opdrachtgever dienen voorzien te zijn van twee-factor authenticatie zoals aangeven in voorgaande eis.
E2.29	Het koppelen van de SaaS applicatie en andere applicaties of systemen (zowel voor applicaties in het datacenter van Opdrachtgever als koppelingen met andere SaaS applicaties) moet de verbinding 'end to end' beveiligd worden door middel van encryptie. Conform de recente adviezen en richtlijnen van het NCSC.
E2.30	De dienstverlening dient voor informatiebeveiliging minimaal te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) (https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/product/baseline-informatiebeveiliging-overheid-bio/) de inschrijver kan zelfstandig de relatie van haar eigen gehanteerde richtlijnen of procedures vergelijken met de BIO en verschillen, relaties en tekortkomingen verklaren.

3. Eisen aan de levering en dienstverlening

Nr.	Omschrijving
E3.1	Inschrijver wijst een vaste contactpersoon/accountmanager aan voor de duur van de overeenkomst. Deze contactpersoon is tijdens kantooruren (08.30-17.00 uur) telefonisch en per email bereikbaar en zorgt bij eventuele afwezigheid voor vervanging.
E3.2	Inschrijver dient binnen een termijn van één (1) werkdag inhoudelijk, en dus niet via een geautomatiseerde email, te reageren op vragen, gesteld door Opdrachtgever.
E3.3	Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de overeenkomst bereid en in staat om op verzoek van en in overleg met de Opdrachtgever op aanvraag volgende managementrapportages te overhandigen: - aantal gesprekken Opdrachtnemer garandeert een registratie en rapportage van klachten en storingen per machine per kwartaal, proactief.

Nr.	Omschrijving
E3.4	De opdrachtnemer verwerkt géén persoonsgegevens van onze medewerkers, tenzij de NZa hiervoor uitdrukkelijke, schriftelijke toestemming verleent.
E3.5	ICC: de Inschrijver verleent support bij problemen. Tijdens werkdagen dienen deze binnen de tijd zoals beschreven in bijlage 9 – Service Level Agreement opgepakt of opgelost te worden.
E3.6	ICC: de Inschrijver verleent support bij het gebruik van de aangeboden oplossing.
E3.7	Inschrijver biedt een eenvoudige manier voor het maken van meldingen, vragen en (wijzigings-)verzoeken op een zodanige wijze dat de NZa de status van de verzoeken kan volgen. In deze oplossing is het mogelijk om het ticketnummer van de opdrachtgever te verwerken.
E3.8	De eerste werkdag na de ingebruikname stelt opdrachtnemer een telefonie-instructeur beschikbaar om ter plaatse assistentie te verlenen aan de telefonisten en voor het beantwoorden van gebruikersvragen.
E3.9	De opdrachtnemer is de eerste werkdag na de ingebruikname van nieuwe telefonie op iedere locatie (tijdens kantooruren) ter plaatse met voldoende en gekwalificeerd personeel om eventuele problemen op te lossen.
E3.10	Opdrachtnemer heeft gedurende de eerste week na de ingebruikname van de eerste locatie tijdens kantoor tijden een standby-dienst beschikbaar, zodanig dat een gekwalificeerde medewerker van de opdrachtnemer binnen één uur met het opheffen van een probleem kan beginnen.
	<u>Alle werkzaamheden</u> die nodig zijn voor het operationeel opleveren van de systemen zullen door de beoogd opdrachtnemer worden uitgevoerd (en in de kosten te zijn verrekend). Hieronder valt ook: ☐ Plaatsen van de vaste toestellen op de benodigde werkplekken (receptie) (patchen is niet nodig want de huidige aansluiting is reeds actief) ☐ Opstellen van het nummerplan (wie heeft welk toestel en welke schakelingen en mogelijkheden), bekabelingsgegevens, en VLAN- en IP-plan.
E3.11	Activiteiten die <u>opdrachtgever zelf</u> zal uitvoeren zijn: ☐ Beschikbaar stellen van een adequate plaats/plaatsen voor het installeren van de apparatuur/toestellen. ☐ Het leveren van een interne projectleider die voor de interne coördinatie zorgt en aanspreekpunt is voor opdrachtnemer. ☐ Interne communicatie over het project. ☐ Configureren van routers en switches benodigd voor de telefonieoplossing. ☐ Organiseren dat opdrachtnemer toegang heeft, een werkplek heeft en kan beschikken over opslagruimte. ☐ Assistentie bij juiste patching in de SER's
E3.12	Het telefoniesysteem moet volledig bedrijfsvaardig en operationeel worden opgeleverd door de beoogd opdrachtnemer. De door opdrachtnemer geleverde componenten moeten geïnstalleerd, geconfigureerd, geparameteriseerd en gedocumenteerd worden opgeleverd.
E3.13	Opdrachtnemer moet gebruikershandleidingen van geleverde apparatuur en software beschikbaar stellen, waaronder minimaal de handleidingen voor de telefoontoestellen en de bedienpost (in de Nederlandse taal). Handleidingen dienen eveneens digitaal te worden aangeleverd voor plaatsing op intranet. Er dient eveneens een digitale verkorte handleiding te worden aangeleverd.
E3.14	De aangeboden apparatuur moet voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid. De opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om de milieubelasting zo klein mogelijk te houden. Het voldoen aan de Milieucriteria geldt daarbij als minimale eis. Toelichtingen op deze eis is bijgevoegd als bijlage 10: Milieucriteria voor het duurzaam inkopen van Netwerken, datacenter hardware en telefoniediensten (versie maart 2017, m.u.v. Energy-star).

Nr.	Omschrijving
E3.15	Medewerkers van opdrachtnemer die de gebouwen van opdrachtgever betreden dienen te beschikken over een VOG (verklaring omtrent gedrag), niet ouder dan 6 maanden. Alleen bij een audit of een twijfel zal opdrachtgever bewijsstukken inzake voornoemde opvragen. Eventueel verstrekte gegevens worden uiteraard alleen beschikbaar gesteld aan bevoegde functionarissen en niet aan derden verstrekt. Data zal conform de vigerende wetgeving worden opgeslagen en verwijderd.
E3.16	Hersteltijd in geval van storingen en klachten: conform bijlage 9 – Service Level Agreement overeengekomen werkuren na melding door de opdrachtgever bij de servicedesk van opdrachtnemer. Onder werkuren wordt verstaan: ma t/m vr van 7.30 uur – 17.00 uur, met uitzondering van officiële feestdagen.
E3.17	Er dient een servicedesk telefonisch en/of per e-mail beschikbaar te zijn voor vragen of meldingen. Deze dient op werkdagen (ma t/m vr m.u.v. officiële feestdagen) van 7.30 tot 17.00 uur bereikbaar te zijn). De wachttijd in geval van telefonische vragen of meldingen bedraagt maximaal 5 minuten.
E3.18	De opdrachtnemer levert bij de verificatie een implementatieplan voor de gehele uitrol/ alle locaties (die ook als zodanig wordt uitgevoerd) met daarin ten minste de volgende informatie: • samenstelling projectteam (functies); • projectplan; • tijdsplanning; • communicatie binnen de opdrachtgever; • training en instructie; • inzet van opdrachtgever en geschatte benodigde tijd.
E3.19	Opdrachtnemer hanteert alle richtlijnen van de overheid inzake beveiliging van persoonsgegevens, waaronder het meest recente besluit 'voorschrift informatiebeveiliging Rijksoverheid' (zie voor meer informatie wetten.overheid.nl) evenals eigen privacy-documenten. Bij eventuele datalekken of andere beveiligingsissues (in welke vorm dan ook) rapporteert de opdrachtnemer dit na constatering onverwijld bij de contactpersoon van de opdrachtgever, waarbij er een oplossing voor het probleem geboden en gerapporteerd wordt. Het door opdrachtnemer niet naleven van de wettelijke verplichtingen in het kader van datalekken kan leiden tot het verleggen van de aansprakelijkheid van opdrachtgever naar opdrachtnemer. Omdat opdrachtnemer bij eventuele storingen, onderhoud, etc. mogelijk toegang heeft tot de netwerkomgeving/server van de opdrachtgever en mogelijk ook persoonsgegevens, zal er een verwerkersovereenkomst (toegevoegd als bijlage 2) worden aangegaan. Alle maatregelen inzake beveiliging zal in deze overeenkomst worden vastgelegd. In het geval gebruik wordt gemaakt van een onderaannemer, zal er ook met deze partij een verwerkersovereenkomst moeten worden aangegaan. Alle maatregelen inzake beveiliging zal in deze overeenkomst worden vastgelegd.
E3.20	De voertaal van de dienstverlening is in het Nederlands.

4. Eisen facturatie en indexering

Nr.	Omschrijving
E4.1	Na afronding van de opdracht dient u één factuur in, tenzij anders overeengekomen. Mocht u hiertegen onoverkomelijke bezwaren hebben, dan vragen wij u dit in uw offerte te melden en toe te lichten. - Verstuur alleen facturen voor leveringen waarvoor u een opdrachtbrief of getekend contract van ons heeft ontvangen. - De NZa wenst facturen elektronisch te ontvangen via het Peppol-netwerk. De NZa is bereikbaar op het volgende e-facturatieadres: NL:KVK:52503143. Voor meer informatie over elektronisch factureren zie bijlage 2. - Vermeld op uw e-factuur altijd: het verplichtingenummer dat op bijbehorende opdrachtbrief of getekend contract is opgenomen;

Nr.	Omschrijving
	een duidelijke omschrijving van de geleverde diensten of goederen. - Neem in uw e-factuur minimaal de gegevens op die de Belastingdienst eist voor een factuur. Op www.belastingdienst.nl kunt u deze factuureisen terugvinden. - Zorg ervoor dat u uw facturen niet dubbel aanlevert. N.B. Het niet voldoen aan bovenstaande voorschriften is reden om uw factuur niet in behandeling te nemen en aan u terug te sturen. U wordt dan verzocht de factuur correct aan te leveren.
E4.2	De tarieven, zoals nader omschreven in bijlage 4, zijn van toepassing voor de duur van de Overeenkomst. Voor nabestellingen en andere leveringen en diensten tijdens eventuele verlengingsperiode(n) van de overeenkomst geldt indexering conform het CBS consumentenprijsindexcijfer van het betreffende jaar.

5. Eisen inkoop & aanbesteding

Nr.	Omschrijving
E5.1	Inschrijver verklaart kennis genomen te hebben van en akkoord te gaan met de inhoud van alle aanbestedingsstukken (inclusief de gehanteerde gunnings- en beoordelingssystematiek), waaronder de bij deze vragenlijst ge-uploade aanbestedingsleidraad zoals vastgesteld na de laatste nota van inlichtingen.
E5.2	Inschrijver verklaart dat alle bij inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst inclusief eventuele verlengingen, én gaat ermee akkoord dat de aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt op ontbinding van de overeenkomst en/of het vorderen van een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij inschrijving aangeboden is.
E5.3	Inschrijver is in staat en bereid om, in geval van gunning, de opdracht gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, conform de in de aanbestedingsdocumenten gestelde eisen en voorwaarden uit te voeren
E5.4	Inschrijver is ervan op de hoogte dat een geïnteresseerde ondernemer (gegadigde) slechts één keer mag deelnemen aan deze aanbestedingsprocedure en dat deze hoedanigheid geldt gedurende de gehele duur van de aanbestedingsprocedure en de gehele looptijd van de overeenkomst inclusief eventuele verlengingen.