

BIJLAGE A: PROGRAMMA VAN EISEN

In dit hoofdstuk staat het programma van eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de opdracht. Het programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient geïnteresseerde dit aan te geven in de nota('s) van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de aanbestedende dienst wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure. Met het indienen van een inschrijving gaat inschrijver expliciet akkoord met alle eisen van het programma van eisen.

1.	Opdrachtnemer voldoet te allen tijde aan de wettelijke eisen die direct of indirect op de uitoefening van de betrokken werkzaamheden van toepassing zijn.
2.	Alle door Opdrachtnemer in het kader van deze aanbesteding overgelegde gegevens en gedane verklaringen zijn door Opdrachtnemer naar waarheid ingevuld en kunnen te allen tijde gestand worden gedaan. Opdrachtgever behoudt zich het recht op schadevergoeding voor, in het geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van wat door Opdrachtnemer is aangeboden.
3.	Alle verwerking van persoonsgegevens vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Dat wil onder andere zeggen dat alle personeel, apparatuur, gegevensopslag en netwerkverbindingen die voor de Opdrachtgever worden gebruikt, zich binnen de EER bevinden.
4.	Vanaf start van de overeenkomst vindt binnen één week het kick-off-/startgesprek t.b.v. implementatieafspraken plaats. De kosten van de dienstverlening worden in rekening gebracht vanaf de ingebruikname.
5.	Vanaf de start van de overeenkomst wordt binnen een periode van vier weken gestart met de implementatie.
6.	Vanaf de start van de implementatie dient de basisdienstverlening binnen 8 weken operationeel te zijn, inclusief de functionele inrichting. <u>Alleen in geval deze termijn niet haalbaar blijkt te zijn, wordt uitstel gegeven tot 1 oktober 2024.</u>
7.	Bij beëindiging of ontbinding van de overeenkomst dient de Opdrachtnemer alles in het werk te stellen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een (eventueel) nieuwe Opdrachtnemer. Alle gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de overeenkomst van Opdrachtgever in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Hiertoe wordt een exitplan opgesteld, binnen een periode van 4 maanden na de implementatie van de oplossing.
8.	Het systeem kent ten minste de volgende functionaliteiten:

	1. Chatten, 2. e-mails beantwoorden, 3. inkomend en uitgaand bellen en 4. gesprekken teruglezen en -luisteren Voor alle functionaliteiten geldt dat dit wordt ondersteund door één systeem. Dat wil zeggen, één integrale oplossing zonder maatwerk of koppelingen, afgezien van de koppeling met het datawarehouse van 113 en de koppeling die eventueel gelegd mag worden t.b.v. wens 19.
9.	Als de hulpvrager voor het eerst contact opneemt met de hulplijn krijgt deze automatisch een uniek identificatienummer toegewezen (een 'hash') en wordt de hulpvrager onder dit nummer geregistreerd in het systeem. Neemt de hulpvrager later opnieuw contact op met de hulplijn met hetzelfde telefoonnummer of IP-adres, dan herkent het systeem automatisch dat het waarschijnlijk om dezelfde hulpvrager gaat. Deze functionaliteit zit in het systeem verwerkt en wordt niet gerealiseerd middels een koppeling met b.v. een CRM.
10.	De hulpverlener ziet alleen het unieke identificatienummer (Hash) en – als het om een chat gaat – de (schuil)naam die de hulpvrager heeft opgegeven, niet diens telefoonnummer of IP-adres.
11.	Daartoe gemachtigde medewerkers kunnen eenvoudig zonder tussenkomst van de leverancier of tussenpersoon met de mogelijkheid tot opgave van reden het IP-adres of telefoonnummer van de hulpvrager achterhalen, in ieder geval direct na het gesprek. Van deze z.g. "breaking the glass" actie wordt een log bijgehouden met daarin minimaal naam / nummer van de agent(s) die de actie uitvoeren.
12.	Het systeem telt op basis van telefoonnummer (telefonie hash) en IP-adres (chat hash) hoe vaak de hulpvrager contact heeft met de hulplijn. Een gesprek telt alleen als gesprek als de hulpvrager ook daadwerkelijk een hulpverlener gesproken heeft, niet als deze bijv. in de wachtrij is afgehaakt. We meten dus de daadwerkelijk gevoerde gesprekken in chat en tel.
13.	Anonieme bellers krijgen van het systeem een unieke hash per gesprek en worden dus niet onder dezelfde hash geregistreerd.
14.	Daartoe gemachtigde medewerkers kunnen snel en gemakkelijk een overzicht zien van de identificatienummers van de hulpvragers die in een bepaald tijdvak meer dan x (nader te bepalen) keer contact met de hulplijn hebben gehad. Een gesprek telt alleen mee als de hulpvrager daadwerkelijk iemand gesproken heeft, en bijv. niet als de hulpvrager in de wachtrij is afgehaakt.
15.	Daartoe gemachtigde medewerkers kunnen instellen dat er automatisch een tekst in beeld verschijnt ('het beleid') bij de hulpverlener die het gesprek aanneemt als de hulpvrager met een bepaald identificatienummer contact opneemt met de hulplijn (bijv. 'stel meneer voor om...', 'vraag naar...', 'reageert niet goed op...'). Deze functionaliteit zit

	in het systeem verwerkt en wordt niet gerealiseerd middels een koppeling met b.v. een extern CRM.
16.	Daartoe gemachtigde medewerkers kunnen instellen hoe vaak de hulpvrager met een bepaald identificatienummer binnen een bepaald tijdvak contact kan opnemen met de hulplijn. Dit kan in ieder geval ingesteld worden per week, waarbij de week bij voorkeur op maandag om 09:00 uur begint. Deze limiet kan ook op 0 worden gesteld, wat betekent dat de hulpvrager helemaal geen contact meer met de hulplijn kan hebben. Dit kan zowel op chat als telefonie.
17.	Hulpvragers die bovenstaande limiet hebben bereikt op het moment dat ze contact opnemen met de hulplijn krijgen een specifieke melding te zien of horen (bijv. <i>'je kunt deze week geen contact meer met 113 hebben, bel 112 als je in levensgevaar bent'</i>).
18.	113 kan (zonder tussenkomst van leverancier of tussenpersoon) zowel op chat als telefoon verschillende wachtrijen inrichten, bijvoorbeeld voor mensen die aan zelfdoding denken, voor professionals die willen overleggen, etc. en daartoe gemachtigde medewerkers kunnen aangeven welke hulpverleners zichzelf beschikbaar kunnen maken voor welke wachtrijen (bijv. wie geschikt is om professionals te woord te staan en wie niet)
19.	De floormanager van dienst en/of de hulpverlener zelf kan tijdens een dienst aangeven voor welke wachtrijen een hulpverlener beschikbaar is (e.g. hij of zij kan wel beschikbaar zijn voor de hulplijn voor mensen die aan zelfdoding denken, maar niet voor de overleglijn voor professionals)
20.	De hulpverlener kan tijdens zijn of haar dienst aangeven dat hij of zij even niet beschikbaar is en moet daarbij verplicht aangeven waarom niet (bijv. kiezen voor status 'pauze', 'overleg', 'supervisie', etc.)
21.	Hulpvragers in een wachtrij zijn apart zichtbaar voor de hulpverleners die aan die wachtrij verbonden zijn (in plaats van dat deze bijv. alleen het totaal aantal wachtenden zien) en hulpverleners kunnen zelf beslissen om een specifieke hulpvrager uit de wachtrij te halen, ook al is deze eigenlijk nog niet aan de beurt. <u>Aan deze eis wordt voldaan indien aan de volgende twee voorwaarden is voldaan: (1) het is voor de floormanager van dienst mogelijk om eenvoudig zelf hulpvragers te blacklisten (dus niet via een beheerder); en (2) de floormanager of de hulpverlener die iemand het laatst gesproken heeft kan eenvoudig aan en uitzetten dat de hulpvrager aan dezelfde hulpverlener wordt doorverbonden als deze opnieuw contact op</u>
22.	Hulpverleners kunnen zowel een chat- als telefoongesprek doorverbinden naar een specifieke hulpverlener of een groep hulpverleners (bijv. de hulpvrager wordt doorverbonden aan de eerst beschikbare hulpverlener die Engels spreekt).

23.	Hulpvragers in een wachtrij worden automatisch aangeboden aan een hulpverlener die aan die wachtrij verbonden is, maar deze moet het gesprek wel accepteren voor de hulpvrager hem of haar daadwerkelijk kan horen.
24.	Hulpvragers krijgen in een wachtrij teksten te zien (chat) of horen (telefonie), bijv. 'er komt zo snel mogelijk iemand bij je', 'bel 112 als je in levensgevaar bent' etc.. Deze 'wachtteksten' kunnen voor iedere wachtrij anders zijn. E.e.a. is door 113 zelf aan te passen zonder tussenkomst van leverancier of tussen persoon.
25.	Bovenstaande wachtteksten moeten binnen kantoortijden kunnen verschillen van die buiten kantoortijden, zowel op chat als telefonie.
26.	113 kan zelf standaardteksten schrijven of aanpassen voor veelvoorkomende situaties, die de hulpverlener tijdens een chat met één muisklik kan invoegen ('macro's'). Hierin kunnen in ieder geval zinnen op een nieuwe regel worden geplaatst.
27.	Macro's kunnen door de administrators van 113 op gewenste volgorde gezet worden (niet enkel alfabetisch).
28.	In de basis kan de hulpvrager alleen tekst en eventueel emoji's sturen, en geen afbeeldingen, geluid of video. Deze mogen pas zichtbaar/hoorbaar zijn voor de hulpverlener als deze er actief op klikt. De hulpvrager kan alleen tekst en eventueel emoji's sturen en geen afbeeldingen, audio of video OF afbeeldingen, audio en video zijn pas zichtbaar / hoorbaar als de hulpverlener er actief op klikt.
29.	Tijdens de chat is een 'is aan het typen-indicator' zichtbaar voor zowel hulpverlener als hulpvrager.
30.	De Chat dient goed leesbaar te zijn voor mensen met verminderd gezichtsvermogen conform aanbevelingen WCAG 2.0, criteria AA of hoger.
31.	Hulpvrager moet voor het starten van een chat een korte vragenlijst invullen ('pre-chat voor hulpvragers'). Dit gebeurt binnen het systeem, dus niet via bijv. een koppeling met externe applicatie.
32.	Na een chat krijgt de hulpvrager een korte vragenlijst te zien ('post-chat voor hulpvragers'). Deze verschijnt automatisch onder de laatste zin van de chat, de hulpvrager hoeft dus niets te doen om bij de vragenlijst te komen (zoals op een link klikken) en de vragenlijst bevindt zich op hetzelfde scherm of tabblad als de chat.
33.	Na een chat of telefoongesprek moet de hulpverlener een korte vragenlijst invullen ('post-call/-chat voor hulpverleners'). Dit gebeurt binnen het systeem, dus niet via bijv. een koppeling met externe applicatie.
34.	113 kan alle vragenlijsten zelf aanpassen, dus zonder tussenkomst van een leverancier of tussenpersoon.

35.	'Branching' dient mogelijk te zijn in vragenlijsten (i.e. als x dan vraag y, als niet x dan vraag z).
36.	Invoervalidatie dient mogelijk te zijn in vragenlijsten (bijv. alleen getallen).
37.	Het gebruik van open vragen dient mogelijk te zijn in vragenlijsten.
38.	Meerkeuzevragen dienen mogelijk te zijn in vragenlijsten, meerdere antwoorden zijn dan mogelijk.
39.	Het gebruik van een meerkeuzevraag is mogelijk in vragenlijsten, 1 antwoord mogelijk ('radio button').
40.	Meerdere hulpverleners dienen tegelijkertijd live mee te kunnen luisteren of lezen met een andere hulpverlener, zonder dat de hulpvrager dat merkt.
41.	Een hulpverlener kan de gesprekken terugluisteren of -lezen van de hulpverleners waar hij of zij supervisor van is, maar niet zomaar die van andere hulpverleners.
42.	Tijdens het terugluisteren van een gesprek is het mogelijk handmatig stukken over te slaan.
43.	Er wordt automatisch een logboek bijgehouden van alle handelingen die medewerkers in het systeem verrichten. Daartoe gemachtigde medewerkers kunnen dit logboek inzien. Dit logboek kan geëxporteerd worden naar het data warehouse van 113.
44.	Hulpverlener kan op de chat een alias gebruiken. Hulpvragers zien dan die alias, andere hulpverleners de echte naam van de hulpverlener.
45.	Data wordt bewaard op een server in de EU conform de AVG / GDPR.
46.	Er dient een 24/7 helpdesk in het Nederlands of native speaking English (zowel 1 ^e als 2 ^e lijn) beschikbaar te zijn.
47.	Max 0,1% ongeplande downtime, gepland onderhoud 's nachts na 03:00 uur maximaal 2 uur per keer en maximaal <u>8_6</u> uur per kwartaal, minimaal 1 week van tevoren aangekondigd.
48.	De oplossing betreft een SAAS-oplossing, die in ieder geval in de browsers Edge en Chrome goed en soepel draait.
49.	Voice protocol (WebRTC of vergelijkbaar) is vergevingsgezind bij onstabiele lijnen, d.w.z dat verbinding niet direct weg valt bij kleine verstoringen, maar wordt vanzelf weer hersteld.

50.	Een deel van de hulpverleners kan vanuit Suriname en een 2 ^{de} locatie in Nederland werken zonder dat dit de kwaliteit van de gesprekken noemenswaardig negatief beïnvloedt, en waarbij data realtime gesynchroniseerd wordt.
51.	Het systeem bepaalt op basis van AI automatisch in hoeverre de uitspraken van de hulpverlener in een gesprek in overeenstemming zijn met de richtlijnen van 113 en drukt dit uit in één of meerdere scores. Supervisors beschikken over een rapportage, waarin zij de scores van hulpverleners binnen een bepaald tijdvak kunnen zien.
52.	De leverancier stelt voor implementatie een volledige testomgeving beschikbaar, waarin 113 het volledige systeem kan testen (113 huurt zelf 1 of meer testers in). <u>Deze testomgeving dient na implementatie intact te blijven, zodat 113 eventuele testen in deze omgeving kan uitvoeren zonder het live systeem te belasten.</u>
53.	Real time inzicht in status van medewerkers (bijv. 'pauze') dient mogelijk te zijn.
54.	Real time rapportage van aantal beschikbare/onbeschikbare medewerkers per wachtrij dient mogelijk te zijn.
55.	Real time rapportage van aantal wachtenden per wachtrij dient mogelijk te zijn.
56.	Real time rapportage van de idle time van medewerkers dient mogelijk te zijn.
57.	Real time rapportage van wachttijd van de langst wachtende hulpvrager per wachtrij dient mogelijk te zijn.
58.	Real time rapportage van het aantal verlaten gesprekken per wachtrij, inclusief na hoeveel seconden in de wachtrij de hulpvrager de verbinding verbroken heeft dient mogelijk te zijn.
59.	Real time rapportage van de gespreksduur van individuele lopende gesprekken dient mogelijk te zijn.
60.	Real time rapportage van aantal gevoerde gesprekken per medewerker in de afgelopen 9 uur dient mogelijk te zijn.
61.	Alle realtime informatie is voor floormanagers te zien op een live dashboard.
62.	De volgende data wordt dagelijks automatisch geëxporteerd naar het datawarehouse van 113 in JSON: format. XML, CSV dient ook ondersteund te worden. - Transcript en/of opname van het chat- of telefoongesprek - Uniek identificatienummer van ieder afzonderlijk bericht in een chat (dus iedere keer dat hulpvrager of hulpverlener op verzenden drukt krijgt wat verzonden wordt een uniek ID) - Tekst van ieder afzonderlijk bericht in een chat - Getal <u>of timestamp</u> dat aangeeft in welke volgorde de afzonderlijke berichten in een chat zijn verzonden (bijv. het eerste bericht van de hulpverlener krijgt een 1, het antwoord daarop van de hulpvrager een 2, etc.)

	- Datum en tijd waarop ieder afzonderlijk bericht in een chat is verzonden - Het eerste unieke ID dat aan een gesprek wordt toegekend als iemand contact legt met de hulplijn (initial contact id) - Als een gesprek is doorverbonden, het ID van het gesprek dat na doorverbinden plaats heeft gevonden ('sequential contact ID'; doel is te kunnen zien dat de verschillende delen van een doorverbonden gesprek bij elkaar horen zonder dat ze samengevoegd worden. Het is namelijk ook belangrijk om gegevens over de afzonderlijke delen te hebben, zoals hoe lang beide delen duurden en wie dat deel van het gesprek gevoerd heeft) - Antwoorden op de afzonderlijke vragen uit bijbehorende vragenlijsten (dus niet alleen totaalscores) - Medewerker die het gesprek heeft aangenomen (dit kunnen er meerdere zijn als het gesprek is doorverbonden) - Datum (dd/mm/jjjj) en tijd (hh:mm:ss) van het gesprek - Datum (dd/mm/jjjj) en tijd (hh:mm:ss) waarop het gesprek in de wachtrij is gekomen en uit de wachtrij is gehaald Duur van het gesprek in seconden (als het gesprek is doorverbonden dan is inzichtelijk hoe lang het gesprek voor het doorverbinden heeft geduurd en hoe lang het gesprek daarna duurde)
63.	De aanbieder biedt een training volgens train-de-traineropzet aan waarbij ongeveer 25 medewerkers in minimaal 5 trainingen tot trainer worden opgeleid. Trainingen worden door de aanbieder gegeven tijdens de overlap tussen de vroege en de late dienst van 15:00-16:30.
64.	De aanbieder levert een aparte handleiding voor het systeem gericht op hulplijnmedewerkers, floormanagers en admins, geschreven in het Nederlands.
65.	Indexatie vindt plaats aan de hand van artikel 9.8 van de GIBIT2020 ⁹³ voorwaarden.
66.	De hulpverlener dient na afloop van het gesprek aan te kunnen geven dat het dossier van de hulpvrager moet worden bestudeerd door een gespecialiseerd team.

Eisen ten aanzien van de SLA

Aangezien de gevraagde dienstverlening (deels) een SaaS-oplossing betreft, wil opdrachtgever zoveel mogelijk aansluiten bij de inhoud en look and feel van de reeds bestaande SLA's van de opdrachtnemer. Vanuit die gedachte is het als eis opgenomen dat de opdrachtnemer bij de inschrijving een SLA indient.

Opdrachtgever verwacht dat onderstaande elementen terugkomen in de uit te werken SLA.

Governance	
67.	Opdrachtnemer heeft jaarlijks een strategisch overleg met Opdrachtgever. In dit overleg worden strategische/beleidskwesties besproken. De volgende deelnemers zullen vanuit de Opdrachtgever aanwezig zijn: • Benoemen functie • Benoemen functie • Etc
68.	Opdrachtnemer heeft elk kwartaal (minimaal 4 keer per jaar) tactisch overleg met de Opdrachtgever. In dit overleg wordt onder andere de managementrapportage behandeld en overige ontwikkelingen besproken. De volgende deelnemers zullen vanuit de Opdrachtgever aanwezig zijn: • Benoemen functie • Benoemen functie • Etc
69.	De Opdrachtnemer stelt in overleg met de Opdrachtgever de agenda op, werkt de notulen uit en draagt zorg voor de planning van de overleggen.
70.	De SLA dient te worden voorzien van een escalatieprocedure en -ladder.
71.	De voortgang op gemaakte afspraken en KPI's wordt tijdens het tactisch overleg besproken. Indien het niet behalen van afspraken c.q. KPI's binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt, dan levert Opdrachtnemer een verbeterplan aan. In dit plan staat minimaal vermeld: • Toelichting op de (dreigende) overschrijding van de norm; • SMART geformuleerd Plan van Aanpak met de relevante verbeteracties en mijlpalen; • Formele rapportagemomenten naar Opdrachtgever omtrent de voortgang van de verbeteracties en de te behalen mijlpalen; • Indien nodig de planning van een extra meetmoment om de effectiviteit van het verbeterplan te meten; • Een verbeterplan wordt opgeleverd binnen een in gezamenlijkheid nader overeen te komen termijn. Wanneer het niet behalen van de afspraken buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt, dan zal Opdrachtnemer na vaststelling van de oorzaak Opdrachtgever van advies voorzien om de eventuele impact te minimaliseren.

Rapportages

72.	Opdrachtnemer zal de volgende standaard rapportages leveren: 1: Realtime rapportage 2: Management rapportage over KPI's Deze rapportages, dan wel de inzet van een Service Delivery Manager om de rapportages vorm te geven, zullen zonder aanvullende kosten worden verstrekt.
73.	De inhoud van de standaard rapportages kunnen op verzoek van Opdrachtgever worden aangepast. De inhoud van de aanpassingen wordt vastgesteld tijdens het kwartaaloverleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
74.	Tegen betaling levert de Opdrachtnemer – naast de standaard rapportages - aanvullende maatwerkrapportages.
75.	Per deelnemer kan gerapporteerd worden naar de beheerder op status van de beveiliging van de omgeving, relevante gebeurtenissen/afwijkingen, impact en opvolging. Deze rapportage wordt gedaan in heldere, leesbare, overzichtelijke, gestructureerde en makkelijk toepasbare rapportages. De rapportages zijn beschikbaar/opvraagbaar in het (klanten)portaal.

KPI's

76.	Beschikbaarheid van de service: De beschikbaarheid de oplossing is 99,9% per kalendermaand. Hierbij is gepland onderhoud uitgezonderd van de beschikbaarheidsberekening.
77.	Gepland onderhoud 's nachts na 03:00 uur plaats en mag maximaal 2 uur per keer en maximaal <u>6.8</u> uur per kwartaal duren.
78.	Gepland onderhoud is minimaal 1 week van tevoren bij de primaire contactpersoon van 113 aangekondigd.
79.	De reactietijd is gebaseerd op drie categorieën prioriteiten: P1, P2 en P3.
80.	De reactietijd is gebaseerd op tijdsloten: kantooruren, avonden en nacht/weekenden
81.	De reactietijd is onverdeeld in twee aspecten: responsetijd en oplostijd. Hieronder een nadere beschrijving van de aspecten: • Responsetijd: De tijd vanaf de melding tot het contact met 113 over het incident. • Oplostijd: Gemiddelde tijd voor een oplossing (Mean time to resolve – MTTR)

	De tijd tussen de melding en de daadwerkelijke oplossing van het document, waarbij -na overleg en akkoord van 113 een werkende workaround telt als oplossing voor deze KPI.
82.	De reactietijden per type prioriteit (alert) zijn maximaal: • P1: 15 minuten responsetijd en <u>±4</u> uur oplostijd KPI: 98% van de meldingen worden binnen de response- en oplostijd behaald • P2: 1 uur responsetijd en 8 uur oplostijd KPI: 95% van de meldingen worden binnen de response- en oplostijd behaald • P3: 4 uur responsetijd minuten triagetijd en 48 uur oplostijd KPI: 90% van de melding worden binnen de response- en oplostijd behaald 113 bepaalt de prioritering
83.	Impact definities: P1: Kritisch: Applicatie is down zonder herstart mogelijkheid of work around Er is sprake van vertragingen en/of verstoringen tijdens de gesprekken. Bedrijfskritieke uitval zonder herstart oplossing of work around Enkele of meerdere gebruikers getroffen. P2 Medium- Kleinere systeemproblemen Niet-kritische bugfix met work around Geen directe impact op het gebruik dan wel de gebruikersorganisatie P3 Laag Rapportages Geen impact Suggesties Functionele vragen
84.	Bereikbaarheid 1. Voor het plaatsen van P1 meldingen is opdrachtnemer 24/7 telefonisch bereik- en beschikbaar. KPI: 100 % van de gesprekken per maand worden aangenomen 2. Voor het plaatsen van P2 en P3 meldingen is de opdrachtnemer van 8:00 tot 18:00 op werkdagen telefonisch bereik- en beschikbaar. KPI: 95% van de gesprekken per maand worden aangenomen

	3. Voor het doorgeven van meldingen (lees: p2 en p3) heeft opdrachtnemer 24/7 een portal beschikbaar.
85.	Back-ups - Er moet een gedocumenteerd back-upbeleid zijn voor alle gegevens. Er moet een back-up van de gehele contractduur inclusief eventuele verlengingen worden onderhouden. - De back-ups staan in een van de primaire data geïsoleerde omgeving. - Zowel de primaire omgeving als de back-up omgeving staan in Europa. - Data en Systems Recovery Productiesystemen en –services hebben een Recovery Time Objective (RTO) van maximaal 8 uur met een Recovery Point Objective (RPO) van maximaal 24 uur. - Alle bijbehorende processen worden periodiek (minimaal twee keer per jaar) geëvalueerd en waar van toepassing getest.
87	Als de hulplijn niet of verminderd bereikbaar is voor hulpvragers vanwege verstoringen in het systeem of er extra personeel of workarounds nodig zijn om de hulplijn bereikbaar te houden voor hulpvragers, worden deze zowel binnen als buiten kantoortijden direct opgepakt en binnen 1 uur opgelost.