Algemene Eisen	
AE-1	De voertaal op het project is Nederlands. Voor zover relevant voor diens werkzaamheden dient de projectleider de Nederlandse taal in voldoende mate te beheersen.
AE-2	In de bijlage 3 is de concept Overeenkomst voor de uitvoering van deze opdracht opgenomen. Door het indienen van de Inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de concept overeenkomst in bijlage Concept Overeenkomst 0800-servicenummer.
AE-3	De eenheidsprijzen zoals opgegeven in het Prijzenblad in bijlage 2 - Prijzenblad zijn contractprijzen. Deze worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst gehanteerd. De gefactureerde bedragen moeten herleidbaar zijn naar het prijzenblad. Enkel de eenheidsprijzen komen voor indexering in aanmerking. De totaalprijs op het Prijzenblad is fictief, gebaseerd op de fictieve hoeveelheden. Alleen daadwerkelijke aantallen mogen gefactureerd worden.
AE-4	De prijzen staan vast voor de vaste contractperiode van dienstverleningsovereenkomst. De prijzen kunnen na de vaste contractperiode jaarlijks vanaf het 2e jaar van de overeenkomst worden geïndexeerd na overleg met en na schriftelijke goedkeuring van de aanbestedende dienst c.q. Opdrachtgever. De maximale aanpassing van de prijzen wordt gebaseerd op het door het CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer: CBS prijsindex voor consumentenprijzen (CPI) Peilmoment: 1 januari 2026. Zie ook: https://www.cbs.nl/nl-nl/reeksen/consumentenprijzen/consumentenprijsindex dienstverlening en transport, index 2015=100. https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?ts=1550656849715 De eerste indexering mag plaats vinden op 1 januari 2026. Leverancier doet hiervoor steeds uiterlijk 1 december van het voorgaande jaar een schriftelijk voorstel aan de hand van het genoemde onderdeel van de Dienstenprijsindex (DPI) van het derde kwartaal van het lopende jaar ten opzichte van het derde kwartaal van het voorgaande jaar.

AE-5	Factuur versturen aan invoice@juridischloket.nl Op de factuur worden in elk geval de volgende gegevens vermeld: • de wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen: naam, adres, postcode, woonplaats, bank/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens, BTW-nummer, KvK-nummer; • het factuuradres van de Opdrachtnemer; • het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW; • naam afdeling en contactpersoon Opdrachtgever; • de orderreferenties; dus PO nummer, zonder PO worden facturen niet betaald De Inschrijver accepteert het volgende facturatieschema: Van eenmalige vergoedingen is 30% eerst opeisbaar na integrale Acceptatie. Periodieke vergoedingen zijn bij vooruitbetaling verschuldigd, doch 30% van de vergoedingen is eerst opeisbaar na integrale Acceptatie.
AE-6	Aanbestedende dienst heeft maatschappelijke verantwoordelijkheid hoog in het vaandel staan, mede gezien haar taak en doelgroepen. Aanbestedende dienst verwacht van Inschrijver een actieve bijdrage op maatschappelijk gebied, op het gebied van Duurzaamheid en Social Return on Investment. Het doel van Social return (SROI) is ervoor te zorgen dat een investering door een gemeente of (landelijke) overheid, naast het “gewone” rendement ook een concrete sociale winst (return) oplevert. Hierbij ligt het accent op creëren van werkgelegenheid voor mensen die een uitkering ontvangen of mensen met een (andere) afstand tot de arbeidsmarkt. De inschrijver draagt bij aan het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, hetzij voor de Opdracht voor de Aanbestedende Dienst of voor zijn eigen bedrijfsvoering of anderszins De inschrijver onderneemt activiteiten om de zwakkeren in de samenleving te ondersteunen Inschrijver kan de tijdens de looptijd geboekte resultaten op bovenstaande gebieden aantonen
AE-7	De leverancier is aantoonbaar competent, beschikt en onderhoudt kennis op het gebied van connectivity, telefonie en servicenummer, zoals 0800. Op basis daarvan is de leverancier in staat een kwalitatieve dienst voor een 0800-nummer te leveren.
AE-8	De leverancier verklaart zich akkoord alle leveringsvoorwaarden expliciet te doen vervallen en de ARBIT 2022 als geldende leveringsvoorwaarden akkoord te doen verklaren.

AE-9	De inschrijver maakt een Implementatieplan om de gevraagde dienstverlening te implementeren. Hierin wordt minimaal beschreven de planning, aanpak en communicatie, en de samenwerking met Opdrachtgever en evt. derde leveranciers tijdens implementatiefase
Functionele eisen	
FE-1	Het Juridisch Loket is telefonisch bereikbaar op 0800-8020. Gedurende de contractsperiode kan dit nummer gewijzigd en/of uitgebreid worden.
FE-2	Het Juridisch loket neemt op dit moment 2 x 250 SIP kanalen af. Voor uitgaande gesprekken is het gebruik afgekocht. De 0800 inkomende gesprekken dienen op deze SIP kanalen afgeleverd te worden.
FE-3	Voor bellers op 0800-8020 is het mogelijk een welkomsttekst in te stellen. Deze kan in- en uit worden geschakeld vanuit beheer.
FE-4	Beller op 0800-8020 worden, na eventueel welkomsttekst, gerouteerd naar een opgegeven bestemmingsnummer.
FE-5	Voor de aflevering op bestemmingsnummers worden er geen off-net toeslagen in rekening gebracht.
FE-6	De leverancier borgt een goede gesprekskwaliteit (minimaal een MOS waarde van 4.0) binnen haar dienst. Dat wil zeggen: gesprekken zijn goed verstaanbaar, bevatten geen haperingen, zijn niet blikkerig en hebben geen vertraging.
FE-7	De oplossing beschikt over real-time rapportages (zoals de hoeveel gesprekken die er binnen komen en hoeveel er worden afgebroken) mogelijkheden, waarbij ook een geautomatiseerde integratie gemaakt kan worden naar PowerBI van de AD.
FE-8	De beheerders van de AD hebben de mogelijkheid om via een beheerportaal de oplossing in te stellen.
FE-9	De beheerder kan via het beheerportaal het bestemmingsnummer wijzigen.
FE-10	De wijzigingen die de beheerder maakt kunnen gelijk actief worden gezet.
FE-11	De beheerder kan gebruikers beheren (aanmaken, wijzigen, verwijderen).
FE-12	De beheerder kan in het beheerportaal de welkomsttekst wijzigen.
FE-13	Het beheerportaal accepteert welkomsteksten van gangbare geluidsbestanden/formaten.
FE-14	De beheerder kan zelf wijzigingen (call-flows) aanbrengen, deze testen en vervolgens activeren.
FE-15	De oplossing is in het Nederlands of Engels.

Technische Eisen	
TE-1	De oplossing voldoet aan de architectuurprincipes uit de bijlage 5. Dit is een subset van de hJL architectuurprincipes die relevant zijn voor deze aanbesteding
TE-2	De leverancier biedt de dienst als een SaaS-dienst aan, inclusief onderhoud en ondersteuning.
TE-3	De aangeboden dienst moet op zichzelf staande oplossing zijn. Er mag geen relatie zijn met andere binnen hJL aanwezige systemen om de gevraagde functionaliteit aan te bieden.
Niet Functionele Eisen	
NF-1	Het beheerportaal reageert snel en adequaat tijdens gebruik. De maximale verwerkingstijden en doorvoersnelheid van de oplossing tijdens de uitvoer van zijn functies voldoet aan marktconforme verwachtingen: • Authenticatie <10 sec • Navigatie < 3 sec • Laadtijd nieuwe pagina < 3 sec • Verwerking gegevens < 5 sec • Zoekacties < 15 sec • Overige < 3 sec
NF-2	De leverancier heeft geteste maximale limieten van de systeemparameters in beeld en kan deze overhandigen.
NF-3	De aangeboden dienst is ‘all-in’ ongeacht de hoeveelheden dataverkeer en grootte van data opslag.
NF-4	De oplossing is gebruiksvriendelijk zodat gespecificeerde gebruikers effectief, efficiënt en naar tevredenheid gespecificeerde doelen hun kunnen bereiken.
NF-5	De oplossing bevat adequate maatregelen en functionaliteiten om de oplossing onder gespecificeerde werkomstandigheden betrouwbaar te laten opereren.
NF-6	Onderhoud en Beschikbaarheid: de oplossing heeft een beschikbaarheid van tenminste 99.8% op werkdagen tussen 07:00 en 22:00.
NF-7	De leverancier rapporteert maandelijks over beschikbaarheid.

NF-8	De leverancier geeft de mogelijkheid om incidenten zowel telefonisch, als per mail als per ticketingsysteem te melden en te volgen.
NF-9	De leverancier stelt een SLA op, waarin tenminste de Dienstbeschrijving, het dienstenniveau beschikbaarheid, support, escalatie en rapportage vanuit het programma van eisen is opgenomen. De SLA dient voor integrale eind-acceptatie door AD te zijn goedgekeurd.
NF-10	De leverancier verzorgt een online training/instructie, zodat de telefoniebeheerders van AD, in de eisen geformuleerd beheer, kunnen uitvoeren.

Informatiebeveiliging en Privacy (gerelateerde) Eisen	
IB-1	De oplossing bevat adequate maatregelen en functionaliteiten om ervoor te zorgen dat gegevens alleen toegankelijk zijn voor diegenen die geautoriseerd zijn.
IB-2	De oplossing bevat adequate maatregelen en functionaliteiten om ervoor te zorgen dat ongeautoriseerde toegang tot of aanpassing van de software of gegevens wordt verhinderd.
IB-3	De oplossing bevat adequate maatregelen en functionaliteiten om te bewijzen dat acties of gebeurtenissen plaats hebben gevonden, zodat later deze acties of gebeurtenissen niet ontkend kunnen worden (zgn audittrail en logfunctionaliteit)
IB-4	De oplossing bevat adequate maatregelen en functionaliteiten om te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Evenals eenvoudige functionaliteiten om invulling te geven aan de "rechten van betrokkenen".
IB-5	De leverancier past de NCSC ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties (deel I+II) toe.
IB-6	De leverancier is ISO27001 en ISO9001 gecertificeerd.
IB-7	De leverancier past op alle niveaus twee factor authenticatie (op basis van softtokens) of overlegde hogere gradatie toe als authenticatie.
IB-8	De leverancier rapporteert maandelijks over beveiligingsincidenten en uitkomsten van maandelijkse beveiligingsscans.
IB-9	Controlerecht, Opdrachtgever behoudt zich het voorrecht ten allertijden om de leverancier te controleren op de naleving van alle afspraken (bijv. audits en penetratietesten).
IB-10	Geheimhouding, heeft de leverancier heeft een tweevoud ondertekende geheimhoudingsverklaring met personeel.
IB-11	Geheimhouding, de geheimhoudingsplicht geldt ook na beëindiging van de functie en dienstverband.

IB-12	De leverancier heeft een zorgplicht dat te allen tijden de oplossing blijft voldoen aan het benodigde niveau van informatiebeveiliging en privacy-borging.
IB-13	De leverancier heeft een aantoonbaar adequaat privacy borgingsproces ingericht en toegepast. Hierover kan de leverancier helderheid verschaffen.
IB-14	De leverancier verzamelt geen telemetrische/diagnostische gebruikersgegevens, tenzij wederzijds nader overeengekomen.
IB-15	De oplossing maakt geen gebruik van analytics software (Zoals Google analytics), tenzij in eigen beheer met gegevensopslag op eigen servers.
IB-16	De leverancier voert adequaat en aantoonbaar vulnerability management.
IB-17	Op verzoek kunnen logging-gegevens worden opgevraagd en ingezien
IB-18	De procedure met betrekking tot een securityscan is als volgt: De leverancier zal (indien van toepassing) zijn volledige medewerking verlenen bij het uitvoeren van een periodieke securityscan. Daartoe tekent de leverancier de vrijwaringsovereenkomst pentest De resultaten van de scans worden gedeeld met de leverancier. Afhankelijk van de resultaten en de ernst van de geconstateerde kwetsbaarheden wordt een termijn afgesproken met de leverancier om de kwetsbaarheden te herstellen en daarna een hertest uit te voeren.
IB-19	Data wordt binnen de Europese Economische Ruimte (EER) opgeslagen.
IB-20	Het transport van gegevens zal uitsluitend versleuteld plaatsvinden (ook op tussenstations), waarbij voor de versleuteling geavanceerde (zijnde minstens zo geavanceerd als in de markt gebruikelijk) cryptografische technieken gebruik zullen worden.