

## **Aanbestedingsdocument**

Europese aanbesteding dienstverlening omtrent vaste & mobiele telefonie t.b.v. GGD Hart voor Brabant, GGD West Brabant, Regionale Ambulance Voorziening BMWN en GGD Noord Oost Gelderland

Datum: 17 november 2025  
Kenmerk: HSCDOC-1368817716-7516

### **Hét Service Centrum (HSC)**

Erik Fokke, Manager HSC

Ingrid van Duurling – van Gils, Senior Inkoopadviseur HSC

Eveline Klok, Projectleider ICT - Projectteam aanbesteding Telefonie

## Inhoudsopgave

### 1. Aanbestedingskader

- 1.1 aanbestedende dienst en betreffende organisaties
- 1.2 Procedure
- 1.3 Clustering en percelen
- 1.4 Gunningscriterium
- 1.5 Varianten en alternatieven inschrijvingen
- 1.6 Opening van de Inschrijvingen
- 1.7 Planning
- 1.8 Communicatie tijdens aanbestedingsprocedure

### 2. Omschrijving van de opdracht

- 2.1 De opdracht
- 2.2 Context en huidige situatie
- 2.3 Gewenste situatie
- 2.4 Profielen en getallen
- 2.5 Programma van Eisen

### 3. Contractuele voorwaarden

- 3.1 Overeenkomst
- 3.2 Van toepassing zijnde voorwaarden
- 3.3 Financiële bepalingen
- 3.4 Overige bepalingen

### 4. Aanbestedingsprocedure

- 4.1 Aanbestedingsprocedure
- 4.2 Wijze van inschrijving
- 4.3 Verloop van de aanbestedingsprocedure
- 4.4 Uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en beroepsbevoegdheid
- 4.5 Gunningsprocedure
- 4.6 Opdrachtverstrekking en rechtsbescherming

## Bijlagen

- 1. Aanvullende informatie en aantallen
- 2. Hoofd- en regiokantoren mobiele dekking
- 3. Inschrijfbiljet
- 4. Concept overeenkomsten
- 5. Concept wachtkamerovereenkomst
- 6. UEA Document
- 7. Stappenplan digitaal inschrijven
- 8. Format referentieopdracht
- 9. Kwaliteitscriterium C – Use cases
- 10. Concept SLA
- 11. Verwerkersovereenkomst
- 12. Klachtenregeling
- 13. Checklist

# 1 Aanbestedingskader

## 1.1 Aanbestedende dienst en betreffende organisaties

De GGD Hart voor Brabant (hierna: 'GGD HvB'), GGD Noord- en Oost-Gelderland (hierna: 'GGD NOG'), GGD West-Brabant (hierna: 'GGD WB') en de Regionale Ambulance Voorziening Brabant Midden-West-Noord (hierna: 'RAV BMWN') zijn afzonderlijke Aanbestedende diensten en tevens afzonderlijke opdrachtgevers na definitieve gunning van de opdracht. De GGD HvB, GGD NOG, GGD WB en de RAV BMWN zullen als separate contractpartij fungeren en sluiten ieder een eigen overeenkomst met de winnende inschrijver.

De GGD HvB is door de overige voornoemde Aanbestedende diensten gemachtigd om deze aanbestedingsprocedure te organiseren. De regie van deze aanbesteding ligt bij Hét Service Centrum (hierna: 'HSC'). HSC is onderdeel van GGD HvB en tevens een samenwerkingsverband tussen de GGD HvB, GGD WB, GGD NOG en de RAV BMWN. Tijdens de uitvoering van de opdracht ligt de projectbegeleiding van de implementatie in handen van HSC evenals het telefoniebeheer en contractmanagement.

Tijdens de implementatie dragen de vier Aanbestedende diensten ieder afzonderlijk in samenwerking met HSC en de opdrachtnemer de verantwoordelijkheid voor het eindresultaat van de implementatie voor de eigen organisatie.

De vier voornoemde Aanbestedende diensten zullen hierna gezamenlijk Aanbestedende dienst worden genoemd.

De winnende inschrijver wordt tijdens de uitvoeringsfase van de overeenkomst 'Opdrachtnemer' genoemd.

### GGD-en

De GGD-en zetten zich in voor het bewaken, beschermen en bevorderen van de gezondheid van ruim 2 miljoen inwoners van het verzorgingsgebied waar de deelnemende GGD-en verantwoordelijk voor zijn. Dit doen de GGD-en door risico's voor de gezondheid te voorkomen en de gezondheid van alle inwoners te bevorderen. De GGD voert onder meer gezondheidsonderzoeken uit, verzorgt vaccinaties en geeft voorlichting over gezond(er) leven. Daarnaast monitort de GGD de lichamelijke, geestelijke en sociale gezondheid en verleent geneeskundige en psychosociale hulp bij ongevallen en rampen. De GGD adviseert gemeenten over hun gezondheidsbeleid en werkt veel samen met de 'reguliere' zorg, zoals huisartsen en ziekenhuizen. GGD HvB heeft 850 medewerkers in dienst en werkt voor 19 gemeenten in Midden-Brabant en Brabant-Noord. GGD NOG heeft 380 medewerkers in dienst en werkt voor 22 gemeenten in Noord- en Oost-Gelderland. GGD WB heeft 382 medewerkers in dienst en werkt voor 15 gemeenten in West-Brabant.

### Regionale Ambulance Voorziening Brabant Midden-West-Noord

De RAV Brabant Midden West Noord biedt acute zorgverlening en besteld ambulancevervoer voor 35 gemeenten in twee regio's (RAV Midden- en West-Brabant en de RAV Brabant-Noord). De RAV Brabant Midden West Noord is verdeeld in drie werkgebieden. Het totale werkgebied van de RAV Brabant Midden West Noord telt momenteel dertien (13) ambulanceposten, twee (2) meldkamers, zestien (16) steunpunten, drie (3) VWS-posten en één (1) centraal en één (1) medisch magazijn locatie.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst is het toegestaan dat andere organisaties die organisatorisch of functioneel verbonden zijn aan de aanbestedende dienst, toetreden tot deze overeenkomst. De optie moet bestaan, enkel acht de Aanbestedende dienst de mogelijkheid erg klein dat dit in de toekomst ook daadwerkelijk zal plaatsvinden.

Toetreding kan plaatsvinden onder dezelfde contractuele voorwaarden, tarieven en condities als opgenomen in deze overeenkomst,

### **1.2 Procedure**

De aanbesteding vindt plaats in overeenstemming met de Europese Richtlijn betreffende de coördinatie van de procedures voor het plaatsen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten 2014/24/EU en de implementatie daarvan in het Nederlandse recht in de herziene Aanbestedingswet 2012 die op 1 juli 2016 in werking is getreden.

Aanbestedende dienst heeft binnen de kaders van de bovenvermelde richtlijn de keuze gemaakt voor de Europese openbare procedure.

Op de aanbestedingsprocedure en de daaruit voortvloeiende Overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing, evenals alle vigerende wettelijke bepalingen die betrekking hebben op de opdracht.

### **1.3 Clustering en percelen**

De opdracht betreft geen (onnodige) clustering van werkzaamheden en de opdracht is niet onderverdeeld in percelen. De uit te voeren werkzaamheden vormen een logisch samenhangend, onlosmakelijk met elkaar verbonden geheel. Dit omdat het gebruik van eenzelfde telefonie-oplossingen door zowel de GGD HvB als de GGD WB, de GGD NOG en de RAV BMWN voordelen biedt in het beheer, contractmanagement, de administratieve onderdelen, maar ook op het gebied van efficiëntie en effectiviteit. Dit mede doordat de projectbegeleiding van de implementatie, het beheer van de telefonie-oplossing en het contractmanagement voor alle vier afzonderlijke organisaties (GGD HvB, GGD WB, GGD NOG en RAV BMWN) is belegd bij het samenwerkingsverband HSC. Daarbij creëert deze samenhang geen onnodige beperkingen voor de markt, met name geen beperking in de toegang van het MKB tot deze opdracht. Ondernemers kunnen immers zowel in combinatie als in de constructie hoofdaannemer/onderaannemer inschrijven.

### **1.4 Gunningscriterium**

De gunning vindt plaats na volledige afweging en analyse door de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst hanteert hierbij als gunningscriterium Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (BPKV).

### **1.5 Varianten en alternatieve inschrijvingen**

Het is niet toegestaan om varianten en/of alternatieve inschrijvingen in te dienen. Aangeboden varianten/alternatieven worden niet beoordeeld.

### **1.6 Opening van de inschrijvingen**

De opening van de inschrijvingen wordt voorzien door middel van het gebruik van TenderNed en zal dus niet openbaar gebeuren. Inschrijvers kunnen hier niet bij aanwezig zijn.

## 1.7 Planning

De (indicatieve) planning voor de digitale aanbestedingsprocedure volgens TenderNed ziet er als volgt uit. De data met betrekking tot het indienen van vragen/opmerkingen/bezwaren en het indienen van de inschrijving gelden als fatale termijnen voor Inschrijvers. Aanbestedende dienst heeft het recht om de planning aan te passen. Inschrijvers kunnen geen rechten ontleen aan deze planning.

|                                                            |                                    |                   |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------|
| Publicatie                                                 | maandag 17 november 2025           |                   |
| Aanmelden schouw                                           | maandag 24 november 2025           |                   |
| Schouw op locatie Opdrachtgever                            | dinsdag 25 november 2025           |                   |
| Uiterste datum stellen vragen, ronde 1                     | maandag 1 december 2025            | tot 15:00u        |
| Uiterste datum beantwoording vragen, ronde 1               | donderdag 11 december 2025         | Streefdatum       |
| Uiterste datum stellen vragen, ronde 2                     | maandag 15 december 2025           | tot 15:00u        |
| Uiterste datum beantwoording vragen, ronde 2               | vrijdag 19 december 2025           | Streefdatum       |
| <b>Indienen Inschrijvingen</b>                             | <b>Maandag 19 januari 2026</b>     | <b>tot 09:00u</b> |
| Versturen uitnodiging en planning presentatie              | dinsdag 20 januari 2026            |                   |
| Presentatie kwaliteitscriterium C "gebruikersgemak" (demo) | 26 januari t/m 30 januari 2026     |                   |
| Beoordeling kwaliteitscriteria                             | 20 januari t/m 6 februari 2026     |                   |
| Voorlopige gunning                                         | Maandag 10 februari 2026           | Streefdatum       |
| Alcatel termijn                                            | Minimaal 20 dagen                  |                   |
| Definitieve gunning                                        | Dinsdag 3 maart 2026               | Streefdatum       |
| Start Implementatie                                        | Start 3 maart 2026                 | Streefdatum       |
| Start implementatie GGD NOG                                | dinsdag 3 maart 2026               | Streefdatum       |
| Test en acceptatie GGD NOG                                 | 1 april 2026                       | Streefdatum       |
| Ingebruikname nieuwe dienstverlening GGD NOG               | 15 april 2026                      | Streefdatum       |
| Nazorgperiode                                              | Start na ingebruikname – 3 maanden | Streefdatum       |
| Start implementatie GGD HvB                                | dinsdag 1 september 2026           | Streefdatum       |
| Test en acceptatie GGD HvB                                 | 30 september                       | Streefdatum       |
| Ingebruikname nieuwe dienstverlening GGD HvB               | 14 oktober 2026                    | Streefdatum       |
| Nazorgperiode                                              | Start na ingebruikname – 3 maanden | Streefdatum       |
| Start implementatie KCC                                    | dinsdag 8 september 2026           | Streefdatum       |
| Test en acceptatie KCC                                     | 4 november 2026                    | Streefdatum       |
| Ingebruikname nieuwe dienstverlening KCC                   | 25 november 2026                   | Streefdatum       |
| Nazorgperiode                                              | Start na ingebruikname – 3 maanden | Streefdatum       |
| Start implementatie GGD WB                                 | dinsdag 27 oktober 2026            | Streefdatum       |
| Test en acceptatie GGD WB                                  | 18 november 2026                   | Streefdatum       |
| Ingebruikname nieuwe dienstverlening GGD WB                | 2 december 2026                    | Streefdatum       |
| Nazorgperiode                                              | Start na ingebruikname – 3 maanden | Streefdatum       |
| Start implementatie RAV                                    | Half januari 2027                  | Streefdatum       |
| Test en acceptatie RAV                                     | n.t.b. na gunning                  | Streefdatum       |
| Ingebruikname nieuwe dienstverlening RAV                   | n.t.b. na gunning                  | Streefdatum       |
| Nazorgperiode                                              | Start na ingebruikname – 3 maanden | Streefdatum       |

## **1.8 Communicatie tijdens aanbestedingsprocedure**

### *1.8.1 Contactpersoon Aanbestedende dienst*

De contactpersoon tijdens de aanbestedingsprocedure is:

Ingrid van Duurling – van Gils, Senior Inkoopadviseur van Hét Service Centrum.

Het is niet toegestaan om in het kader van deze aanbesteding contact op te nemen met iemand anders binnen de vier afzonderlijke organisaties van Aanbestedende dienst (waaronder HSC) dan met de contactpersoon zoals hierboven vermeld. Overtreding van deze regel kan leiden tot uitsluiting van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure, dit ter beoordeling van de Aanbestedende dienst.

### *1.8.2 Schriftelijke communicatie*

Tijdens de aanbestedingsprocedure vindt alle communicatie tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver uitsluitend via TenderNed plaats.

### *1.8.3 Voertaal*

De voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure is Nederlands. Alle informatie die door Inschrijver bij de inschrijving wordt gevoegd dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

Een uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk/uitsluitend in een andere taal zijn opgesteld. Mogelijke voorbeelden hiervan zijn technische omschrijvingen van materieel en getuigschriften van buitenlandse ondernemingen. Indien deze documenten in een andere taal dan Duits of Engels zijn opgesteld, dient Inschrijver hiervan alsnog een vertaling in het Nederlands bij te voegen.

## 2 Omschrijving van de opdracht

### 2.1 De opdracht

De Aanbestedende dienst is voornemens een overeenkomst af te sluiten met één inschrijver voor de levering van vaste en mobiele communicatiediensten, inclusief vast-mobielintegratie, een piketdienstfunctionaliteit, een klantcontactcenterfunctionaliteit basisvariant en een klantcontactcenter omnichannel. Deze Europese openbare aanbesteding beoogt het contracteren van een professionele, flexibele en schaalbare leverancier die in staat is om deze communicatiediensten als totaaloplossing aan te bieden én te implementeren inclusief ondersteuning en beheer.

Voorheen werden de betreffende communicatiediensten grotendeels afzonderlijk aanbesteed door de verschillende organisaties. Met deze aanbesteding worden deze behoeften voor het eerst samengevoegd in één gezamenlijke uitvraag, met als doel harmonisatie van het dienstverleningsmodel, kostenbeheersing, schaalvoordelen en een verbeterde operationele afstemming, met behoud van flexibiliteit voor afzonderlijke regio's en dienstonderdelen. Iedere organisatie (GGD HvB, GGD WB, GGD NOG en RAV BMWN) wordt separaat geïmplementeerd waarbij het systeem wordt ingericht passend bij de praktijk en processen van de organisatie, waarbij één uniform systeem, zoveel mogelijk uniforme inrichting en één beheerproces uitgangspunt is.

### 2.2 Context en huidige situatie

De Aanbestedende dienst heeft als publieke gezondheidsinstelling een cruciale rol in het beschermen van de volksgezondheid. Bereikbaarheid, continuïteit en flexibiliteit van communicatiediensten zijn essentieel voor het adequaat kunnen functioneren, zowel in reguliere omstandigheden als in crisissituaties, zoals uitbraken van infectieziekten of grootschalige incidenten.

De behoefte aan professionele telefonie-infrastructuur is breed: van reguliere bureautelefonie tot mobiele communicatie in ambulances en crisisorganisatie. Daarbij hoort ook een klantcontactcenter omnichannel voor voor burgercontact en publieksvoorlichting. De eerstelijns servicedesk van HSC maakt tevens gebruik van het klantcontactcenter omnichannel profiel voor het bedienen van de interne klanten van de Aanbestedende dienst.

De huidige diensten worden afgenomen bij verschillende leveranciers. Dit is het geval per organisatie, maar ook binnen organisaties wordt voor onderdelen gebruik gemaakt van diensten bij verschillende leveranciers. Het is belangrijk dat de huidige inrichting en functionaliteiten van de telefonie omgeving weer terugkomen in de nieuwe situatie.

#### Organisaties

De Aanbestedende dienst bestaat uit vier organisaties die vergelijkbare processen en afdelingen kennen binnen hun dienstverlening. Operationele werkwijze kan per organisatie verschillen. De volgende onderdelen zijn voor iedere organisatie belangrijk:

- Een vast-mobiel integratie inclusief presence informatie;
- Een zo hoog mogelijke dekking en bereikbaarheid van het netwerk;
- Voor het bereik in beide grensgebieden (België en Duitsland) is een back-up scenario in mobiele productdienstverlening noodzakelijk;
- Mogelijkheid tot snel en in grote getallen op- en afschalen in geval van calamiteiten;
- De bereikbaarheid van piketfunctionarissen (*zie piketdienst, Programma van Eisen onderdeel K*)

Tijdens implementatie bereiden Aanbestedende dienst en Inschrijver het implementatieplan in detail uit. Tijdens dat proces wordt volledig in kaart gebracht welke (kritische) processen aanwezig zijn tijdens de migratie en welke maatregelen hiervoor moeten worden getroffen.

#### GGD Hart voor Brabant en GGD West-Brabant

GGD HvB en GGD WB werken intensief samen binnen meerdere operationele en crisisdiensten. Binnen de GGD HvB en GGD WB zijn meerdere piket- en bereikbaarheidsdiensten actief. Bijvoorbeeld vanuit de crisisorganisatie van de GGD, de GHOR (Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio) en het team Forensische Geneeskunde (FG).

#### *Belangrijke processen en/of onderdelen*

1. Het klantcontactcenter in Tilburg (zie *Contactcenter omnichannel, Programma van Eisen onderdeel M*);
2. De servicedesk van HSC in Tilburg (zie *Contactcenter omnichannel, Programma van Eisen onderdeel M*);
3. De bereikbaarheid van verschillende afdelingen via centrale telefoonnummers per team en/of afdeling (zie *Contactcenter basisfunctionaliteit, Programma van Eisen onderdeel L*);
4. Bereikbaarheid van de diverse crisisfunctionarissen (van de GGD en GHOR), dienstdoende (forensisch) artsen met piket- en bereikbaarheidsdiensten zoals hierboven omschreven (zie *piketdienst, Programma van eisen onderdeel K*).

#### GGD Noord- en Oost Gelderland

GGD NOG maakt zoveel mogelijk gebruik van mobiele toestellen. Vaste telefonie wordt beperkt tot de receptiepost (hoofdkantoor in Warnsveld) en een aantal afdelingen die voor burgercontact bereikbaar zijn zoals TBC, SOA en JGZ.

#### *Belangrijke processen en/of onderdelen*

1. De bereikbaarheid van verschillende afdelingen via centrale telefoonnummers per team en/of afdeling (zie *Contactcenter basisfunctionaliteit, Programma van Eisen onderdeel L*);
2. Bereikbaarheid piketfunctionarissen, zoals de diverse crisisfunctionarissen (van de GGD en GHOR), dienstdoende (forensisch) artsen (zie *piketdienst, Programma van eisen onderdeel K*).

#### Regionale Ambulance Voorziening Brabant Midden-West-Noord

De mobiele telefonie en mobiele datacommunicatie vormen een essentieel onderdeel van de ambulancehulpverlening. Binnen deze dienstverlening zijn de bereikbaarheid en stabiliteit van de mobiele netwerken van groot belang voor een continue en betrouwbare patiëntenzorg.

Een ontoereikend netwerk kan direct leiden tot nadelige gevolgen voor de patiënt, bijvoorbeeld door het niet of onvolledig kunnen communiceren tussen meldkamers, ambulancepersoneel en ketenpartners zoals ziekenhuizen en huisartsenorganisaties.

#### *Belangrijk processen en/of onderdelen*

1. De communicatie met de meldkamers
2. Ambulances

Elke ambulance bevat meerdere communicatiesystemen die afhankelijk zijn van mobiele verbindingen, waarvoor bij implementatie een foutloze simkaartwissel noodzakelijk is, te weten:

- Data-sim – voor de patiëntmonitor (medische apparatuur);
- Data-sim – voor het medisch patiëntendossier (Ipad);

- Spraak- en data-sim (mobiele telefoon) – voor communicatie van de ambulancemedewerkers.

Het continu functioneren van deze communicatiemiddelen is essentieel voor het waarborgen van de kwaliteit, veiligheid en continuïteit van de ambulancezorgverlening. Implementatieplan dient voor deze organisatie dan ook gericht te zijn op het veilig en efficiënt wisselen van simkaarten in ongeveer 100 operationele ambulances, inclusief:

- borging dat de ambulance direct inzetbaar blijft na wissel,
  - directe functionele controle van alle simkaarten (voice en data)
  - procedure en noodscenario wanneer de wissel niet succesvol is.
3. De bereikbaarheid van verschillende afdelingen via centrale telefoonnummers per team en/of afdeling (*zie Contactcenter basisfunctionaliteit, Programma van Eisen onderdeel L*).
  4. Bereikbaarheid piketfunctionarissen, zoals crisis coördinatoren, directeur van dienst (DVD), RAV ICT achterwacht en ZIO achterwacht. (*zie piketdienst, Programma van eisen onderdeel K*)

### **Beheer**

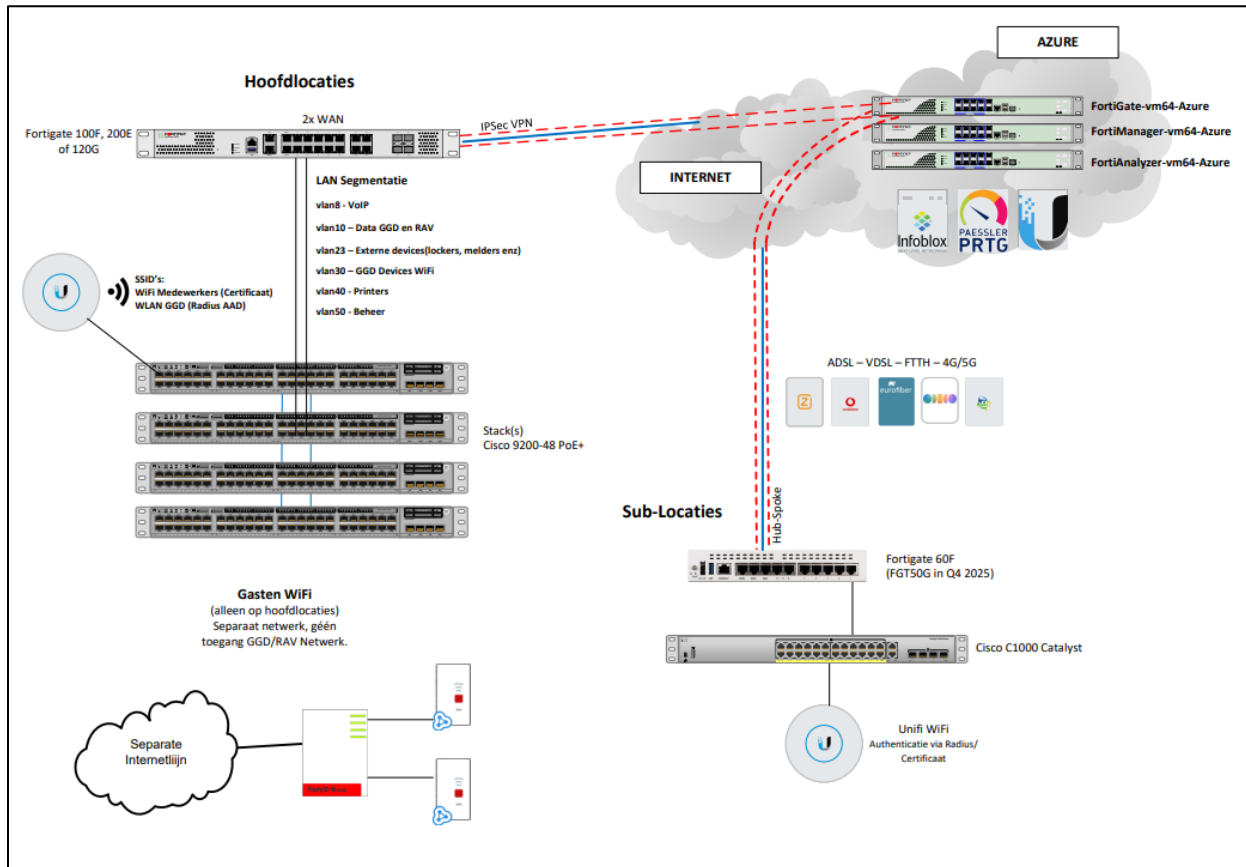
Het beheer van de overeenkomsten wordt ondergebracht bij de beheerafdeling HSC De Aanbestedende dienst heeft met betrekking tot telefonie, de beheer- en projecttaken rondom de netwerkinfrastructuur, telefoniesystemen bij HSC ondergebracht. Dit is vastgelegd in een Dienstverleningsafspraken tussen de organisaties (GGD HvB, GGD NOG, GGD WB en RAV BMWN) en HSC. Voor telefonie omvat dit eerstelijnsondersteuning, functioneel beheer, netwerkinfrastructuur- & systeembeheer, projectondersteuning en servicemanagement. Tweedelijnsondersteuning is belegd bij de toeleverancier(s), contact en afstemming met toeleveranciers vindt plaats door HSC.

HSC beschikt over een servicedesk welke het eerstelijns aanspreekpunt is van eindgebruikers van Aanbestedende dienst. De servicedesk verzorgt bestellingen, uitgifte en registratie van telefoons en abonnementen incl. bruikleenovereenkomsten. De functioneel beheerders en systeembeheerders verzorgen het beheer van de cloudcentrale, de noodcommunicatievoorzieningen en installatie vaste telefoons. Tevens zijn ze vraagbaak voor de servicedesk-medewerkers en voeren ze project(management) taken uit. In projecten ligt het projecteigenaarschap bij de Aanbestedende dienst en is de projectvoering belegd bij HSC. De Servicemanager van HSC is verantwoordelijk voor de dienstverlening aan Aanbestedende diensten en toeleveranciers.

### **Netwerk** (*zie afbeelding 2*)

Alle locaties van de Aanbestedende dienst hebben een rechtstreekse aansluiting op internet. Via deze internetaansluiting wordt een VPN opgezet met Azure. Het betreft een SplitTunnel.

Op alle locaties maakt Aanbestedende dienst gebruik van een Fortigate firewall en Cisco switch. Alle locaties maken gebruik van Unifi AP's die aangestuurd worden door de Unifi Controller in Azure.



Afbeelding 2: Algemeen netwerk Aanbestedende dienst

## 2.3 Gewenste situatie

De gewenste situatie bestaat uit één geïntegreerde telefonieoplossing. De oplossing moet niet alleen aansluiten op de huidige ICT-omgeving van de Aanbestedende dienst, maar ook voldoen aan de hoge eisen die gelden voor crisisorganisaties. Dit betekent onder meer dat beschikbaarheid, flexibiliteit en schaalbaarheid onder piekbelasting (zoals tijdens pandemieën of rampen) structureel gegarandeerd zijn.

De Aanbestedende dienst beoogt met deze aanbesteding het volgende te realiseren:

- Een telefonieomgeving die bestaat uit mobiele en vaste communicatiediensten, volledig geïntegreerd met een cloudgebaseerd platform;
- Als onderdeel van de telefonieomgeving een klantcontactcenter met basisfunctionaliteiten;
- Een vast-mobielintegratie waarbij gebruikers via één nummer op meerdere apparaten bereikbaar zijn, met gesynchroniseerde presence, voicemail en instellingen;
- Een schaalbare oplossing die het mogelijk maakt dat alle medewerkers eenvoudig kunnen worden toegevoegd aan de crisisorganisatie (en daarna weer worden afgeschaald);
- Het realiseren van een modern omnichannel klantcontactcenter, gebaseerd op toonaangevende technologie met ondersteuning voor spraak, e-mail, sms, chat en toekomstige kanalen;
- Het bieden van (E-)SIM-diensten voor verschillende profielen, waaronder:
  - Voice + Data (E-)SIM's voor medewerkers met mobiele telefoons;

- Data Only (E-)SIM's voor laptops, tablets of medische apparatuur;
- De mogelijkheid tot prioriteren van spraak en data, in te stellen voor individuele eindgebruiker(s);
- Een gebruiksvriendelijk en rolgebaseerd beheerportaal, waarin eindgebruikers, teamleiders en beheerders zelf instellingen kunnen aanpassen, oproepgegevens kunnen inzien en gebruik kunnen monitoren; Een oplossing die voldoet aan de vereisten op het gebied van informatiebeveiliging, privacy (AVG) en beheersbaarheid, inclusief ondersteuning voor single sign-on en centrale en decentrale rapportage;

Om het bovenstaande te realiseren zoekt de Aanbestedende dienst een leverancier die:

- Aantoonbare ervaring heeft met vergelijkbare implementaties binnen crisisorganisaties of publieke zorginstellingen;
- Meedenkt, proactief adviseert en snel handelt bij storingen of incidenten;
- Een robuuste technische infrastructuur levert, met een eigen netwerk, zodat afhankelijkheid van derden tot een minimum beperkt blijft;
- Flexibel en snel kan opschalen bij noodsituaties, piekbelasting of grootschalige opschaling (zoals bij de coronacrisis);
- Oplossingen biedt die eenvoudig te adopteren zijn door eindgebruikers, met een focus op laagdrempelige implementatie en acceptatie;
- Een centrale oplossing levert die door de gehele Aanbestedende dienst wordt gebruikt, met ruimte voor decentrale inrichting waar nodig;
- Een eenvoudig en waar mogelijk geautomatiseerd in- en uitdiensttredingproces ondersteund.

## 2.4 Profielen en getallen

Iedere separate contractpartij binnen de Aanbestedende dienst, kent de profielen zoals omschreven, in meer of mindere mate. Bij implementatie dient per separate contractpartij (GGD HvB, GGD WB, GGD NOG, RAV BWMN) te worden ingezoomd op de aanwezige dienstverlening en specifieke behoeften.

### **Receptiepost** (*Programma van Eisen, onderdeel J*)

De receptiepost vervult een centrale rol in de telefonische bereikbaarheid van de organisaties. Medewerkers op de receptie zijn verantwoordelijk voor het ontvangen en routeren van binnenkomende gesprekken, zowel van externe contacten (burgers, ketenpartners) als interne collega's. Het betreft een intensief belprofiel, waarbij meerdere oproepen tegelijk kunnen binnenkomen. Gesprekken moeten snel, efficiënt en vriendelijk afgehandeld worden, met ondersteuning voor wachtrijen, doorschakelingen en groepsfuncties.

### **Functie-gebonden vast toestel** (*Programma van Eisen, onderdeel I*)

Een functie-gebonden vast toestel is gekoppeld aan een specifieke werkplek of functie, en niet aan een individuele medewerker. Dit type toestel wordt gebruikt op locaties zoals balies, meldkamers, spreekkamers of backoffices waar meerdere gebruikers in wisselende diensten of rollen gebruikmaken van dezelfde telefoon. Het toestel vervult een vaste rol in de bereikbaarheid van een team, dienst of afdeling en is doorgaans gekoppeld aan een generiek nummer (zoals "balie 1").

### **Data simkaart** (*Programma van Eisen, onderdeel F*)

De Data (E-)SIM-kaart wordt gebruikt voor het realiseren van mobiele dataverbindingen op apparaten zoals laptops, tablets, mobiele pinautomaten of specifieke medische of technische apparatuur. Deze (E-)SIM-kaarten zijn uitsluitend bedoeld voor datacommunicatie en worden niet gebruikt voor spraakverkeer. Ze maken het mogelijk om locatie-onafhankelijk te werken en zijn van groot belang voor mobiele werkplekken, veldwerk, spoedzorg en situaties waarin geen vast netwerk beschikbaar is.

**Voice en data simkaart** (*Programma van Eisen, onderdeel F*)

De Voice en data (E-)SIM-kaart wordt gebruikt in mobiele telefoons voor medewerkers die zowel bellen als dataverkeer nodig hebben. Dit profiel is bedoeld voor medewerkers die veel onderweg of buiten kantoor actief zijn en op elk moment bereikbaar moeten zijn via spraak en/of berichten, terwijl ze tegelijkertijd toegang moeten hebben tot applicaties, e-mail en andere online diensten via mobiele data. De Voice (E-)SIM-kaart kan worden ingezet in combinatie met de profielen Vast-mobiel gebruiker, Piketdienst, Prioriteit op voice en data, Contactcenter-basis en Contactcenter – omnichannel.

**Vast-mobiel gebruiker** (*Programma van Eisen, onderdeel I*)

De Vast-Mobiel gebruiker is een medewerker die bereikbaar is op een vast telefoonnummer én een mobiel nummer, waarbij beide op uniforme en geïntegreerde wijze functioneren. De gebruiker belt en wordt gebeld via verschillende apparaten (laptop, mobiele telefoon) met hetzelfde nummer. In het huidige gebruik wordt gebruik gemaakt van groepen en groepsnummers.

**Prioriteit op voice en data** (*Programma van Eisen, onderdeel G*)

Binnen de Aanbestedende dienst zijn er functionarissen die te allen tijde bereikbaar moeten zijn en hun mobiele device ongestoord moeten kunnen gebruiken. Dit geldt in het bijzonder in crisissituaties, calamiteiten of evenementen waarbij sprake kan zijn van een hoge belasting van het mobiele netwerk. In dergelijke omstandigheden kan het reguliere mobiele verkeer verstoord raken, wat de bereikbaarheid en inzetbaarheid van onze medewerkers in gevaar brengt.

Om dit risico te beperken wordt gevraagd om netwerkdiensten die voorzien in prioritaire spraak- en datacommunicatie. Deze diensten zorgen ervoor dat essentiële spraakverbindingen en kritische applicaties operationeel blijven, ook bij (dreigende) netwerkcongestie.

De vast-mobielintegratie wordt gerealiseerd via een cloudtelefonieplatform. De gebruiker beschikt over een mobiel toestel met (E-)SIM-kaart, gekoppeld aan een vast telefoonnummer. Via een softphone of mobiele app worden belinstellingen, doorschakelingen en voicemail beheerd door de gebruiker van de telefoon.

**Back-up netwerkverbinding** (*Programma van Eisen, onderdeel H*)

De Aanbestedende dienst wenst de continuïteit van mobiele netwerkverbindingen te borgen, ook in situaties waarin het primaire mobiele netwerk tijdelijk verminderd beschikbaar of geheel niet bereikbaar is. Hiervoor wordt gezocht naar een dienst die automatisch kan terugvallen op een alternatieve verbinding, zonder merkbare onderbreking voor de eindgebruiker. Deze dienst is met name bedoeld voor medewerkers die continu verstoring ervaren in het netwerk, bijvoorbeeld in landelijke- en/of grensgebieden. De dienst kan ingezet worden voor functionarissen in kritische processen zoals medewerkers die deelnemen aan een piket- of bereikbaarheidsdienst (bijvoorbeeld de crisisfunctionarissen van de GGD en de GHOR en medewerkers van het team Forensische Geneeskunde )

De beoogde dienst voorziet in:

- Back-up van mobiele connectiviteit: het automatisch overschakelen naar één of meerdere alternatieve netwerken wanneer de primaire mobiele netwerkverbinding niet (voldoende) functioneert.
- Naadloze gebruikerservaring: het behoud van lopende sessies (bijvoorbeeld spraakverbindingen, data-sessies of bedrijfs-kritische applicaties) tijdens het overschakelen.

**Piketdienst** (*Programma van Eisen, onderdeel K*)

Binnen de Aanbestedende dienst draaien verschillende functionarissen structureel piketdiensten buiten kantooruren, ten behoeve van onder andere de crisisorganisatie GGD en overige (medische) crisistaken. Voor organisatie RAV BMWN is dit de crisis coördinator, directeur van dienst (DVD), Officier van dienst Geneeskundig (OVD-G) en Zorg, Innovatie & Opleiden achterwacht (ZIO achterwacht) en ICT achterwacht. Het is van cruciaal belang dat deze medewerkers te allen tijde en op elke locatie mobiel bereikbaar zijn via een herkenbaar, centraal dienstnummer. De routing van de piketdienst is gebaseerd op een rooster(functionaliteit) dat zowel door een planner als eindgebruiker (binnen bepaalde voorwaarden) kan worden beheerd. Een gekoppelde roosterfunctionaliteit is essentieel onderdeel voor dit profiel.

**Contactcenter – basisfunctionaliteit** (*dit kan worden gebruikt door profiel Vast-Mobiel gebruiker*) (*Programma van Eisen, onderdeel L*)

De Aanbestedende dienst wil medewerkers binnen verschillende teams in staat stellen om op een laagdrempelige en flexibele manier bereikbaar te zijn via contactcenterfunctionaliteit. Deze functionaliteit wordt gebruikt door teams die bereikbaar moeten zijn voor burgers en partners. Dit zijn teams, zoals Jeugdgezondheidszorg (JGZ), Seksuele Gezondheid, Infectieziektenbestrijding en andere uitvoerende eenheden.

De gewenste oplossing ondersteunt een decentrale structuur, waarbij elk team beschikt over één of meerdere eigen wachtrijen, waarin medewerkers zich kunnen aanmelden als agent of supervisor. Voor elk team worden de instellingen, zoals openingstijden, volgorde, afwezigheidsmeldingen en wachtrouthering door HSC beheerd.

Deze functionaliteit stelt de Aanbestedende dienst in staat om contact per team te organiseren, de werkdruk te verdelen over meerdere medewerkers, en flexibel op- of af te schalen bij veranderende omstandigheden. De oplossing dient ondersteuning te bieden voor monitoring, coaching, dashboards en wallboards. Het kunnen genereren van rapportages is onderdeel van de oplossing.

**Contactcenter – omnichannel** (*Programma van Eisen, onderdeel M*)

De Aanbestedende dienst beschikt momenteel over een professioneel klantcontactcentrum, gevestigd op de hoofdlocatie in Tilburg. Dit contactcenter bestaat uit circa 35 actieve agents en is verantwoordelijk voor zowel eerstelijns, als tweedelijns telefonische bereikbaarheid van diverse GGD-diensten. De eerstelijns servicedesk van HSC maakt voor de dienstverlening hun interne klant, de Aanbestedende dienst, gebruik van dit profiel. De servicedesk HSC bestaat uit ongeveer 10 agents. Beide afdelingen worden in dezelfde periode geïmplementeerd maar hebben binnen de oplossing hun eigen omgeving.

In het kader van deze aanbesteding wordt gezocht naar een oplossing die onderdeel is van de telefonieomgeving (hierbij wordt uitgegaan van een separate oplossing, vanwege de specifieke eisen).

De omnichanneloplossing is bedoeld voor situaties waarin het klantcontact intensief, complex of multidisciplinair is. Naast spraak wordt (in de toekomst) ook gebruikgemaakt van andere kanalen zoals e-mail, sms, chat, en eventueel sociale media of webformulieren.

De Aanbestedende dienst wenst een toekomstbestendige, schaalbare en veilige omnichannel contactcenteroplossing, inclusief telefonie, rapportage, en workforce management (WFM), ten behoeve van optimale klantinteractie via verschillende communicatiekanalen.

De oplossing dient naadloos te integreren met bestaande systemen en processen, en moet zowel technisch als functioneel voldoen aan de huidige en toekomstige eisen aan een moderne klantcontactomgeving.

## Aantallen

Een overzicht met de verwachte aantallen voor de producten die noodzakelijk zijn voor het invullen van de genoemde profielen (indicatie) zijn per organisatie ingevuld in het inschrijfbiljet in bijlage 3. In de praktijk kunnen de genoemde aantallen afwijken. Inschrijver kan dan ook geen rechten ontleen aan deze indicatief genoemde aantallen.

## 2.5 Programma van Eisen

| A - Algemene eisen |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nr.                | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| A1                 | Inschrijver dient te voldoen aan geldende en relevante Europese en Nederlandse wet- en regelgeving op het gebied van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, AI-act, Milieu en overige, met deze opdracht verband houdende wet- en regelgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| A2                 | Inschrijver informeert Aanbestedende dienst proactief aangaande nieuwe wetgeving, welke invloed kan hebben op de producten, dienstverlening en bedrijfsvoering van Aanbestedende dienst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| A3                 | Inschrijver informeert Aanbestedende dienst proactief aangaande vernieuwingen en ontwikkelingen op productniveau. Eventuele passende ontwikkelingen worden in onderling overleg doorgevoerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| A4                 | Inschrijver informeert Aanbestedende dienst binnen twee weken indien er sprake is van verandering in de bedrijfsvoering van inschrijver welke gevolgen kan hebben voor de Aanbestedende dienst. Bij overname van inschrijver dient de overeenkomst onder dezelfde condities voortgezet te worden. Het is aan Aanbestedende dienst om te bepalen of de Overeenkomst wordt voortgezet of beëindigd. De termijn die in acht wordt genomen voordat wijzigingen ingaan bedraagt tenminste 90 dagen.                      |
| A5                 | Inschrijver stemt ermee in dat Aanbestedende dienst geen eigenaar wordt van de nieuwe telefonieoplossing (software, hardware, licenties en evt. aan te leggen infrastructuur) maar dat Aanbestedende dienst deze als dienst wil afnemen.                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| A6                 | Het is voor Aanbestedende dienst mogelijk om kosteloos en met nummerbehoud over te gaan naar een andere aanbieder, zodra de bewuste nummers vrij zijn van contractuele verplichtingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| A7                 | Bij beëindiging van de Overeenkomst blijven de door Aanbestedende dienst gebruikte telefoonnummers eigendom van, of in ieder geval overdraagbaar naar, Aanbestedende dienst. Inschrijver werkt volledig en kosteloos mee aan portering of overdracht van deze nummers naar een door Aanbestedende dienst aan te wijzen derde partij. De contractuele verplichtingen met betrekking tot deze nummers eindigen uitsluitend voor zover deze door de portering of overdracht zijn overgenomen door de nieuwe aanbieder. |
| A8                 | In verband met veranderende behoefte van Aanbestedende dienst en/of technologische ontwikkelingen stemt inschrijver ermee in dat tegen gelijkblijvende condities de afname van producten en diensten onbeperkt, maandelijks, op- en afgeschaald kan worden. Voor afschalen                                                                                                                                                                                                                                          |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | geldt een maximum tot 15% van werkelijke aantallen gebruikers af te kunnen schalen tegen dezelfde condities.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| A9  | Inschrijver stemt ermee in dat Opdrachtgever in geval van calamiteiten of crisissituaties (zoals uitbraken van infectieziekten of grootschalige incidenten.), waarbij een snelle opschaling noodzakelijk is, de afname van producten en diensten onmiddellijk kan opschalen tegen dezelfde condities, zonder aanvullende kosten. Na beëindiging van de calamiteit of crisissituatie heeft Aanbestedende dienst het recht om de afname van producten en diensten weer terug te schalen naar het oorspronkelijke niveau, eveneens tegen dezelfde condities en zonder aanvullende kosten of andere beperkingen.                                                    |
| A10 | Voor het aan- en afmelden van gebruikers, waaronder begrepen het activeren en deactiveren van accounts, nummers en bijbehorende functionaliteiten, worden door inschrijver geen aansluit-, wijzigings- of andere aanvullende kosten in rekening gebracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| A11 | Inschrijver sluit aan bij de infrastructuur en technische inrichting van Aanbestedende dienst en draagt zorg dat de oplossing zodanig door inschrijver wordt geïmplementeerd dat Aanbestedende dienst met geen/minimale additionele integratiekosten wordt geconfronteerd. Additionele integratiekosten worden door inschrijver opgenomen op het inschrijfbiljet in bijlage 3 bij Tabel 8.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| A12 | De inschrijver dient voor de door hem te leveren gebruikersinterfaces behorend bij de gevraagde applicaties ondersteuning te bieden voor Single Sign-On (SSO) met MFA. De MFA wordt afgedwongen door de Aanbestedende dienst.<br>De SSO-functionaliteit dient te voldoen aan de volgende voorwaarden: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Authenticatie vindt plaats via de identity provider (IdP) van de aanbestedende dienst;</li> <li>c. De oplossing mag geen additionele gebruikersdatabases vereisen buiten de IdP van de aanbestedende dienst;</li> <li>d. De oplossing moet compatible zijn met Microsoft EntraID (Azure AD) als IdP.</li> </ul> |
| A13 | Een exit-plan, is onderdeel van de prijs en wordt opgenomen in het contract. Inschrijver dient het exit-plan gedurende de implementatieperiode in onderling overleg op te leveren aan opdrachtgever. Dit betekent dat de leverancier verplicht is om een exit-plan te leveren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

#### B - Eisen aan dienstverlening

| Nr. | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| B1  | Inschrijver biedt de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst één vast contactpersoon (een accountmanager) als aanspreekpunt. Daarnaast zal er een vaste vervanger aangewezen worden voor het geval het eerste aanspreekpunt niet beschikbaar is. Zowel de eerste contactpersoon als zijn/haar vervanger dient volledig op de hoogte te zijn van de overeenkomst/gemaakte afspraken.                                                                                                                       |
| B2  | Opdrachtgever eist een goede bereikbaarheid van de contactpersonen. Dit houdt in dat, in geval van niet direct persoonlijk contact, één van de contactpersonen tijdens werkdagen binnen 24 uur contact opneemt met Opdrachtgever. In geval van een acute storing of crisis geldt een andere reactietijd. Definitie en reactietijd hiervan is opgenomen in het escalatiemodel in eis XXX.                                                                                                                                  |
| B3  | Inschrijver biedt de beheer afdeling (HSC) van Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst een Nederlandstalige centrale servicedesk voor eerste- en tweedelijns verzoeken en vragen over alle aangeboden producten en diensten. De Servicedesk is via mail, ticketsysteem en telefoon beschikbaar voor reguliere vragen tijdens reguliere kantoortijden (8.00-17.00 uur). Inschrijver biedt een 24x7 storingsnummer met opvolging voor storingen welke conform escalatiemodel in eis B9 kan worden gebruikt. |
| B4  | Inschrijver dient Opdrachtgever te ondersteunen bij storingen in verband met de continuïteit van kritieke processen. Deze zijn zowel bij de GGD-en als bij de ambulancedienst aanwezig. Op deze helpdesk voor storingen zijn minimaal de volgende eisen van toepassing: Proactieve communicatie bij storingen, telefonisch en per mail naar een vast contactpersoon binnen het                                                                                                                                            |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | HSC. Proactief betekent dat inschrijver de Opdrachtgever conform de bij eis B8 genoemde tijden (bij aanvang van de storing) informeert. Opdrachtgever wordt actief geïnformeerd over de vervolgstappen, oplossing en een inschatting van de oplostijd met betrekking tot de gemelde storing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| B5 | <p>Inschrijver garandeert een beschikbaarheid van alle genoemde onderdelen, behalve mobiele telefonie, binnen de telefoonoplossing van tenminste 99,99% ongeplande downtime (maximaal 52 minuten en 34 seconden per jaar op basis van 24x7x365) gedurende de looptijd van de overeenkomst. Voor eisen m.b.t. beschikbaarheid mobiele telefonie zie eis F13 t/m F20. De beschikbaarheid wordt per maand gemeten en door inschrijver aan Opdrachtgever gerapporteerd.</p> <p>Indien tijdens een jaar voor de tweede keer (of vaker) in een maandrapportage de beschikbaarheid van de oplossing lager dan de afgesproken waarde is, is Opdrachtgever gerechtigd een korting op te leggen die in verhouding staat tot de mate waarin de beschikbaarheid niet is gehaald. Bij niet-beschikbaarheid gelden service credits conform concept SLA in bijlage 11.</p> <p>Inschrijver mag in een kalenderjaar dus maximaal één (1) maand onder de afgesproken beschikbaarheidsnorm presteren; elke overschrijding daarboven (dus een tweede of volgende maand in hetzelfde kalenderjaar, aaneengesloten of niet) leidt tot toepassing van de korting als hiervoor bedoeld.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| B6 | Inschrijver bewaakt zelf continu de beschikbaarheid van bedrijfs-kritische onderdelen van de oplossing en zorgt bij uitval voor een directe opvolging door de eigen storingsdienst t.b.v. herstel conform genoemde prio's in eis B8.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| B7 | Opdrachtgever kan incidenten/storingen met prio 1, 24x7 melden bij de reguliere Servicedesk of – indien deze niet beschikbaar is – bij een specifieke Storingsdesk van inschrijver. Na melding lost de inschrijver de storing op binnen de in de SLA vastgestelde periode, die ingaat vanaf het moment van melding door Opdrachtgever of bij signalering door inschrijver zelf.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| B8 | <p>Incident management – minimale eisen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prioriteitsbepaling door Opdrachtgever;</li> <li>• Prioriteiten en reactie-, oplostijden: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Prio 1 Grote impact:</b> normale bedrijfsvoering is niet mogelijk en/of medewerkers van de diverse piket- en bereikbaarheidsdiensten, diverse crisisfunctionarissen (van de GGD en GHOR), dienstdoende (forensisch) artsen of ambulancemedewerkers, ervaren problemen in hun bereikbaarheid<br/>à Reactietijd en start herstelwerkzaamheden 15 min, oplostijd, vanaf constatering storing door inschrijver of vanaf melding door Opdrachtgever, max 2 uur</li> <li>○ <b>Prio 2 Middelgrote impact:</b> normale bedrijfsvoering is op één van de kantoren van de Opdrachtgever niet mogelijk en/of meerdere medewerkers ervaren buiten de kantoren problemen met hun bereikbaarheid<br/>à Reactietijd en start herstelwerkzaamheden 30 min, oplostijd, vanaf constatering storing door inschrijver of vanaf melding door Opdrachtgever, max 4 uur</li> <li>○ <b>Prio 3 Lage impact:</b> hinderlijk maar voor de bedrijfsvoering niet direct verstorende situatie, medewerkers zijn eventueel met enkele functionele handelingen nog wel bereikbaar<br/>à Reactietijd 60 min, oplostijd, vanaf constatering storing door inschrijver of vanaf melding door Opdrachtgever, max 24 uur</li> <li>○ <b>Prio 4 Kleine storing of verzoek:</b> een storing die impact heeft op een (of enkele) medewerker(s), zij kunnen hun werk op een alternatieve manier uitvoeren (in andere functies dan genoemd bij prio 1).</li> </ul> </li> </ul> |

|              | <p>à Reactietijd 1 werkdag, oplostijd 3 werkdagen vanaf melding door Opdrachtgever.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Voor alle oplos-, reactie-, hersteltijden en beschikbaarheidscriteria geldt dat die voor de gehele telefonie-oplossing gelden, ook in het geval dat dit onderdelen betreft waarbij inschrijver gebruikt maakt van diensten van derden;</li><li>95% van de incidenten wordt binnen de norm opgelost;</li><li>Escalatie is mogelijk 24x7 en via de service manager van inschrijver;</li><li>Rapportages met behulp waarvan het incident management proces in samenwerking met Opdrachtgever wordt bestuurd en beheerst worden elk maand gepubliceerd.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                              |                                          |                                    |                        |                     |                     |              |                                                         |                           |                                    |                             |                       |           |                                                                         |                           |                                    |                             |                        |             |                                          |                          |                                    |                                   |        |           |                                                            |                              |                                          |                                    |        |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|------------------------|---------------------|---------------------|--------------|---------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------|-----------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------|-----------------------------|------------------------|-------------|------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|--------|-----------|------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|--------|
| B9           | <p>De opdrachtgever hanteert een gestructureerd escalatiemodel voor de afhandeling van incidenten, passend bij de vastgestelde prioriteitsniveaus (P1 t/m P4). Dit escalatiemodel waarborgt dat incidenten met een hogere impact en urgentie sneller en op het juiste niveau binnen de organisatie worden opgepakt.</p> <p>Bij elke prioriteitsklasse wordt de maximale reactietijd en het escalatieniveau vastgesteld volgens onderstaand schema (deze niveaus gelden voor zowel Opdrachtgever als inschrijver). Indien de gestelde termijnen worden overschreden, vindt directe escalatie plaats naar het volgende niveau, conform de aangegeven doorlooptijden en verantwoordelijke rollen.</p> <p>Het escalatiemodel geldt als leidraad voor communicatie, opvolging en besluitvorming bij incidenten en vormt een integraal onderdeel van de incidentmanagementprocedure.</p> <table><tr><th>Prioriteit</th><th>Impact</th><th>1<sup>e</sup> lijn</th><th>2<sup>e</sup> lijn</th><th>3<sup>e</sup> lijn</th><th>4<sup>e</sup> lijn</th></tr><tr><td>P1 – kritiek</td><td>Uitval volledige telefonie, geen workaround beschikbaar</td><td>Servicedesk binnen 15 min</td><td>Specialist/teamleider binnen 1 uur</td><td>Accountmanager binnen 2 uur</td><td>Directie binnen 4 uur</td></tr><tr><td>P2 – hoog</td><td>Grote verstoring, meerdere afdelingen getroffen, workaround beschikbaar</td><td>Servicedesk binnen 30 min</td><td>Specialist/teamleider binnen 2 uur</td><td>Accountmanager binnen 8 uur</td><td>Directie binnen 24 uur</td></tr><tr><td>P3 – Medium</td><td>Verstoring bij beperkte groep gebruikers</td><td>Servicedesk binnen 1 uur</td><td>Specialist/teamleider binnen 4 uur</td><td>Accountmanager binnen 2 werkdagen</td><td>n.v.t.</td></tr><tr><td>P4 – laag</td><td>Kleine storing of verzoek zonder impact op dienstverlening</td><td>Servicedesk binnen 1 werkdag</td><td>Specialist/teamleider binnen 3 werkdagen</td><td>Accountmanager binnen 10 werkdagen</td><td>n.v.t.</td></tr></table> | Prioriteit                   | Impact                                   | 1 <sup>e</sup> lijn                | 2 <sup>e</sup> lijn    | 3 <sup>e</sup> lijn | 4 <sup>e</sup> lijn | P1 – kritiek | Uitval volledige telefonie, geen workaround beschikbaar | Servicedesk binnen 15 min | Specialist/teamleider binnen 1 uur | Accountmanager binnen 2 uur | Directie binnen 4 uur | P2 – hoog | Grote verstoring, meerdere afdelingen getroffen, workaround beschikbaar | Servicedesk binnen 30 min | Specialist/teamleider binnen 2 uur | Accountmanager binnen 8 uur | Directie binnen 24 uur | P3 – Medium | Verstoring bij beperkte groep gebruikers | Servicedesk binnen 1 uur | Specialist/teamleider binnen 4 uur | Accountmanager binnen 2 werkdagen | n.v.t. | P4 – laag | Kleine storing of verzoek zonder impact op dienstverlening | Servicedesk binnen 1 werkdag | Specialist/teamleider binnen 3 werkdagen | Accountmanager binnen 10 werkdagen | n.v.t. |
| Prioriteit   | Impact                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1 <sup>e</sup> lijn          | 2 <sup>e</sup> lijn                      | 3 <sup>e</sup> lijn                | 4 <sup>e</sup> lijn    |                     |                     |              |                                                         |                           |                                    |                             |                       |           |                                                                         |                           |                                    |                             |                        |             |                                          |                          |                                    |                                   |        |           |                                                            |                              |                                          |                                    |        |
| P1 – kritiek | Uitval volledige telefonie, geen workaround beschikbaar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Servicedesk binnen 15 min    | Specialist/teamleider binnen 1 uur       | Accountmanager binnen 2 uur        | Directie binnen 4 uur  |                     |                     |              |                                                         |                           |                                    |                             |                       |           |                                                                         |                           |                                    |                             |                        |             |                                          |                          |                                    |                                   |        |           |                                                            |                              |                                          |                                    |        |
| P2 – hoog    | Grote verstoring, meerdere afdelingen getroffen, workaround beschikbaar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Servicedesk binnen 30 min    | Specialist/teamleider binnen 2 uur       | Accountmanager binnen 8 uur        | Directie binnen 24 uur |                     |                     |              |                                                         |                           |                                    |                             |                       |           |                                                                         |                           |                                    |                             |                        |             |                                          |                          |                                    |                                   |        |           |                                                            |                              |                                          |                                    |        |
| P3 – Medium  | Verstoring bij beperkte groep gebruikers                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Servicedesk binnen 1 uur     | Specialist/teamleider binnen 4 uur       | Accountmanager binnen 2 werkdagen  | n.v.t.                 |                     |                     |              |                                                         |                           |                                    |                             |                       |           |                                                                         |                           |                                    |                             |                        |             |                                          |                          |                                    |                                   |        |           |                                                            |                              |                                          |                                    |        |
| P4 – laag    | Kleine storing of verzoek zonder impact op dienstverlening                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Servicedesk binnen 1 werkdag | Specialist/teamleider binnen 3 werkdagen | Accountmanager binnen 10 werkdagen | n.v.t.                 |                     |                     |              |                                                         |                           |                                    |                             |                       |           |                                                                         |                           |                                    |                             |                        |             |                                          |                          |                                    |                                   |        |           |                                                            |                              |                                          |                                    |        |
| B10          | <p>De inschrijver draagt zorg voor een adequate klachtenafhandeling, niet zijnde reguliere incidenten. Door middel van het toepassen van een klachtenregeling garandeert inschrijver een procedure voor de ontvangst en afwikkeling van klachten. De klachtenregeling voldoet aan de volgende minimumeisen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Alle klachten, mondeling en schriftelijk en de wijze waarop de afhandeling van de individuele klachten heeft plaatsgevonden, worden geregistreerd</li><li>Er is binnen de regeling gelegenheid voor hoor en wederhoor</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                              |                                          |                                    |                        |                     |                     |              |                                                         |                           |                                    |                             |                       |           |                                                                         |                           |                                    |                             |                        |             |                                          |                          |                                    |                                   |        |           |                                                            |                              |                                          |                                    |        |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De aangeklaagde persoon mag niet dezelfde persoon zijn welke de klacht in behandeling neemt</li> <li>• De termijnen voor afhandeling van de klachten komen in de regeling terug</li> <li>• Afhankelijk van de soort en ernst van de klacht wordt de klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen, volledig afgehandeld. In uitzonderlijke gevallen kan, mits een goede onderbouwing en in overleg met Opdrachtgever, afgeweken worden van de gestelde termijnen</li> <li>• De Opdrachtgever ontvangt per E-mail, dan wel schriftelijk, een terugkoppeling al dan niet vergezeld van de maatregelen welke genomen gaan worden (per individuele klacht).</li> <li>• Klachten worden minimaal per kwartaal aan de Opdrachtgever gerapporteerd en besproken tijdens overleggen met de accountmanager van de inschrijver.</li> </ul>                                                                                                                     |
| B11 | <p>Inschrijver verleent Opdrachtgever te allen tijde recht op inzage in de meetgegevens en onderliggende data die ten grondslag liggen aan de periodieke service- en kwaliteitsrapportages, waaronder maar niet beperkt tot gegevens met betrekking tot beschikbaarheid, incidentafhandeling en Quality of Service (QoS).</p> <p>Opdrachtgever kan deze gegevens op verzoek inzien via een (online) portaal of in de vorm van geëxporteerde rapportages, met voldoende detailniveau om de juistheid en volledigheid van de gerapporteerde KPI's te kunnen verifiëren.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| B12 | <p>Inschrijver levert een webbased selfserviceportal(s) aan Aanbestedende dienst die minimaal voldoet aan de onderstaande criteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 24x7 beschikbaar (met uitzondering van onderhoudsinterval)</li> <li>• De site moet voldoen aan de actuele veiligheidseisen</li> <li>• Uitsluitend beschikbaar voor geautoriseerde gebruikers van Aanbestedende dienst, waarbij beheerders van Aanbestedende dienst via de webapplicatie zelf autorisaties kunnen uitdelen en intrekken</li> <li>• De portal dient minimaal te kunnen draaien op Google Chrome, Microsoft Edge, Safari en Firefox</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| B13 | <p>Cost management</p> <p>Inschrijver voorziet gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst minimaal in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een overzicht van standaard changes (binnen de dienstverlening) en de eventuele meerkosten bij een hoger aantal.</li> <li>• Een change met kostenimplicaties wordt niet doorgevoerd zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Aanbestedende dienst (beheer).</li> <li>• Een overzicht van de kosten van niet-standaard changes en het proces hieromheen (aanvraag, beoordeling, goedkeuring, uitvoering).</li> <li>• Inzage in kosten van abonnementen en andere onderdelen van de dienst</li> <li>• Inzage in verbruikskosten (bellen en data) van medewerkers.</li> <li>• Inzage in verbruik data binnen groepsbundels.</li> <li>• Beheersingsmaatregelen vanuit inschrijver en controle mogelijkheden door Aanbestedende dienst.</li> <li>• Periodieke rapportage, advies en terugkoppeling in overleg met Aanbestedende dienst.</li> </ul> |
| B14 | <p>Service level management proces minimale eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Service level rapportage – 1x per maand</li> <li>• Service level overleg – 1x per kwartaal</li> <li>• Service level agreement overleg – 1x per jaar</li> <li>• Service review overleg – 1x per jaar</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| B15 | <p>Inschrijver stemt ermee in dat Opdrachtgever en inschrijver in de periode tussen voorlopige gunnen en definitieve gunning van de Opdracht in overleg een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) opstellen ten aanzien van alle onder de Overeenkomst te leveren producten en diensten. Hierin worden minimaal onderstaande punten verwerkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschrijving van het ticketsysteem en bijbehorend proces;</li> <li>• Wijze en procedure voor aanmelden incidenten en wijzigingen;</li> <li>• Communicatiematrix met alle relevante contactmomenten en contactpersonen;</li> <li>• Escalatiematrix met alle relevante contactpersonen (operationeel, tactisch, strategisch);</li> <li>• Overlegstructuren voor de strategische, tactische en operationele overleggen;</li> <li>• Procedures voor incidenten en storingen;</li> <li>• Procedure betreffende onderhoud van (onderdelen van) de integrale oplossing;</li> <li>• Procedures betreffende het bestellen en leveren of muteren van diensten;</li> <li>• Afspraken inzake de facturering;</li> <li>• Inrichting van de en procedures rond de klachtenafhandeling;</li> <li>• Procedures en afspraken rond calamiteiten, zowel technische als maatschappelijke;</li> <li>• Inrichting van en procedures rond de serviceraapportage;</li> </ul> |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| C - Eisen aan implementatie |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nr.                         | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| C1                          | Alle huidige vaste en mobiele telefoonnummers (waaronder nummerblokken) van Aanbestedende dienst worden behouden en door inschrijver geporteerd naar het door inschrijver aangeboden netwerk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| C2                          | Alle bestaande belschema's (bijv. routeringen en welkomstboodschappen) van Aanbestedende dienst worden door Inschrijver overgenomen en ingericht in het systeem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| C3                          | Inschrijver levert voorafgaand aan het moment van portering van telefoonnummers ter goedkeuring een volledig overzicht van alle te porteren telefoonnummers op aan Aanbestedende dienst. Nadat Aanbestedende dienst goedkeuring heeft gegeven kan portering plaats vinden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| C4                          | <p>Inschrijver levert een schematische technische weergave met toelichting van de aangeboden integrale telefonie oplossing. Deze bestaat tenminste uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een high-level architectuur waarin aandacht voor alle onderdelen van de oplossing, zoals datacenter, centrale, contactcenter, vast-mobiel integratie, koppelingen, verbindingen, netwerken, etc. Van alle onderdelen dient duidelijk aangegeven te worden of deze enkelvoudig of redundant zijn en welke beschikbaarheid hiervoor van toepassing is;</li> <li>• de technische randvoorwaarden aan de kant van Aanbestedende dienst;</li> <li>• een duidelijke beschrijving van de werking van de vast-mobiel integratie;</li> <li>• een toelichting op de overgang tussen indoor en outdoor dekking (handover).</li> </ul> <p>Bij elk van deze onderdelen geeft Inschrijver aan of Inschrijver deze zelf levert of van derden afneemt. In het laatste geval geeft inschrijver aan welke derde partij dit onderdeel levert.</p> |
| C5                          | De volledige documentatie (behorende bij de geleverde integrale telefonieoplossing) dient digitaal beschikbaar te worden gesteld in pdf formaat. ). De documentatie is in het Nederlands opgesteld, indien specifiek technische/hardware gerelateerde informatie niet beschikbaar is, is                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | Engelse taal toegestaan. De documentatie is beschikbaar 4 weken voor de geplande implementatiedatum van de eerste locatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| C6  | Zodra de opdracht gegund is aan Inschrijver, wil Aanbestedende dienst van Inschrijver zo snel als mogelijk en in overleg met de Aanbestedende dienst, een gedetailleerd implementatieplan omtrent de transitie ontvangen. De feitelijke transitie dient in overleg plaats te vinden en kan starten na definitieve gunning. In het implementatieplan zijn in ieder geval de onderdelen opgenomen zoals omschreven in kwaliteitscriterium C.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| C7  | Alle kosten van Inschrijver die gepaard gaan met de implementatie en niet zijn opgenomen op het inschrijfbiljet zijn voor rekening van Inschrijver.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| C8  | Inschrijver traint een groep ICT-beheerders (vier medewerkers) op het hoofdkantoor van HSC in Tilburg op alle aangeboden functies en configuratiewijzigingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| C9  | Inschrijver traint twee groepen kerngebruikers (max. tien medewerkers per groep) op het hoofdkantoor van Aanbestedende dienst in Tilburg in o.a. het gebruik van de VoIP-toestellen, selfserviceportal en bijbehorende (mobiele) applicatie(s) etc. Deze kerngebruikers worden dusdanig goed getraind dat zij in staat zijn om, via een train de trainer principe, de overige gebruikers van Aanbestedende dienst te kunnen trainen en ondersteunen bij het gebruik van de telefonievoorzieningen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| C10 | Inschrijver stelt ten behoeve van de implementatie en migratie een projectmanager (en vergelijkbare vervanger) aan die voldoet aan onderstaande criteria: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mandaat binnen de organisatie van de Inschrijver om de eisen en wensen uit dit Aanbestedingsdocument te realiseren</li> <li>• Verantwoordelijk voor het volledige (implementatie) traject en de daaruit vloeiende communicatie en werkzaamheden aan de kant van de Inschrijver</li> <li>• Beschikbaar via telefoon en e-mail tijdens iedere migratie die direct impact heeft op de beschikbaarheid van de te leveren diensten</li> <li>• Aanwezigheid op de betreffende hoofdlocatie(s) per te migreren organisatie van Aanbestedende dienst tijdens migratiemomenten en belangrijke overleggen</li> <li>• Projectmanager is voor Aanbestedende dienst totdat het volledige (implementatie) traject is afgerond.</li> </ul> |
| C11 | De inschrijver draagt zorg voor een migratie met minimale verstoring van de telefoniedienstverlening, door inzet van extra capaciteit waar nodig en uitvoering op afgesproken migratiemomenten, zodat downtime tot een minimum wordt beperkt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| C12 | Inschrijver is ervoor verantwoordelijk dat de bereikbaarheid van de crisisdiensten zoals ambulancedienst, forensische artsen en crisisfunctionarissen van de GGD en de GHOR niet verstoord wordt ten tijde van de implementatie. Inschrijver neemt alternatieve maatregelen op in het implementatieplan aan te leveren conform kwaliteitscriterium B in hoofdstuk 4.5.3.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| D - Eisen aan beheer |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nr.                  | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| D1                   | De inschrijver dient de aangeboden oplossing te voorzien van mogelijkheden voor automatisch gebruikersbeheer (aanmaken en verwijderen) (Identity Lifecycle Management). Deze functionaliteit dient te voldoen aan de volgende voorwaarden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De oplossing moet kunnen integreren met de Identity and Access Management-oplossing (IAM) van de aanbestedende dienst: Microsoft EntraID</li> <li>• De integratie dient minimaal één van ondergenoemde veilige standaarden te ondersteunen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- SCIM 2.0 (System for Cross-domain Identity Management);</li> <li>- een beveiligde REST-API;</li> <li>- OpenID Connect / OAuth 2.0;</li> </ul> </li> </ul> |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | - SAML 2.0.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| D2 | Onderhoudswerkzaamheden hebben geen impact op de bereikbaarheid van Aanbestedende dienst en haar medewerkers. Indien er desondanks sprake is van onvermijdelijke impact, is inschrijver verplicht zorg te dragen voor een gelijkwaardige workaround zodat de bereikbaarheid gewaarborgd blijft. Dergelijke onderhoudswerkzaamheden worden uitsluitend uitgevoerd na voorafgaand overleg en schriftelijk akkoord van Aanbestedende dienst. |
| D3 | Inschrijver draagt er zorg voor dat werkzaamheden die een impact hebben op de beschikbaarheid van telefonievoorzieningen, op een door Aanbestedende dienst te bepalen tijdstip. Dit kan zowel vroeg in de ochtend als buiten kantoor tijden zijn. Dit in verband met beschikbaarheidsdoelstellingen van verschillende afdelingen.                                                                                                         |
| D4 | Het aanvragen van wijzigingen (change management) wordt met behulp van een ticketsysteem gedaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| D5 | Bij het melden van incidenten verstrekt de Inschrijver een uniek-kenmerk waarop het incident bij de Inschrijver bekend is. Op verzoek van de aanmelder wordt deze door de Inschrijver geïnformeerd over de voortgang.                                                                                                                                                                                                                     |
| D6 | Beheerder kan zelfstandig directory-sync inrichten (selectie van groepen, attributen, Organisational Units) en de frequentie beheren, dit moet handmatig en dagelijks uitgevoerd kunnen worden.                                                                                                                                                                                                                                           |
| D7 | MFA moet worden afgedwongen op alle beheerdersportalen die door Inschrijver ter beschikking worden gesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| D9 | Auditlogs zijn door beheerders exporteerbaar in gangbare formaten (CSV/JSON) ten behoeve van interne en externe audits (AVG/NEN7510).                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| <b>E - Eisen aan security en bescherming persoonsgegevens (privacy)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nr.</b>                                                              | <b>Eis</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| E1                                                                      | <p>Inschrijver is verplicht tot het beveiligen van alle geleverde diensten en verbindingen. De door inschrijver aangeboden oplossing dient de gehele contractduur te voldoen aan de hieronder genoemde certificeringen (of gelijkwaardig). Inschrijver dient een kopie van de certificaten toe te voegen aan zijn inschrijving:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ISO 27001</li> <li>- NEN 7510</li> <li>- NIS2</li> </ul>                                                                                |
| E2                                                                      | Leverancier is aan te merken als verwerker in de zin van artikel 4 lid 7 van de AVG. Er wordt daarom een Verwerkersovereenkomst afgesloten, samen met de af te sluiten hoofdovereenkomst. De Leverancier conformeert zich aan de verwerkersovereenkomst van de Aanbestedende dienst.                                                                                                                                                                                                                                 |
| E3                                                                      | Inschrijver neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens van Aanbestedende dienst te beschermen, waaronder ten minste de versleuteling en veilige verzending van gegevens. Daarnaast waarborgt inschrijver dat Aanbestedende dienst naar behoefte gebruik kan maken van fysieke simkaarten, e-simkaarten en duo-simkaarten. Het gebruik van deze simkaarttypen geschiedt onder gelijkblijvende condities en zonder dat dit ten koste gaat van de beveiliging of functionaliteit. |
| E4                                                                      | De leverancier handelt uitsluitend in opdracht van de Aanbestedende dienst en gebruikt persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| E5                                                                      | De leverancier communiceert transparant richting medewerkers over verzending van simkaarten, indien hier gebruik wordt gemaakt, conform de AVG. Tijdens implementatie wordt per organisatie vastgesteld wat de beste vorm is voor simkaartenwissel (thuissturen of uitreiken op locatie(s)).                                                                                                                                                                                                                         |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E6  | Als de inschrijver Artificial Intelligence gebruikt binnen de geleverde diensten, dient inschrijver stukken te kunnen overleggen waaruit blijkt dat voldaan wordt aan de AI-act. Ook moet de Inschrijver de CE-markering kunnen overleggen wanneer AI wordt ingezet.                                              |
| E7  | De volledige telefonieoplossing draait in datacenters van Inschrijver binnen de EU.                                                                                                                                                                                                                               |
| E8  | Inschrijver zal geen persoonsgegevens in landen buiten de Europese Economische Ruimte ('EER') verwerken en deze evenmin doorgeven aan partijen buiten de EER, waaronder subverwerkers.                                                                                                                            |
| E9  | In het geval van een beveiligingsincident conformeert de Inschrijver zich aan de afspraken ('Inbreuk in verband met Persoonsgegevens') van de Verwerkersovereenkomst.                                                                                                                                             |
| E10 | Inschrijver zal Aanbestedende dienst direct informeren over ieder beveiligingsincident bij Inschrijver en door haar ingeschakelde (sub-)verwerker(s) of derde(n).                                                                                                                                                 |
| E11 | Inschrijver dient, zodra een beveiligingsincident is ontdekt, zo spoedig mogelijk voor eigen rekening en risico alle maatregelen te treffen die redelijkerwijs noodzakelijk zijn om de schadelijke gevolgen van het beveiligingsincident te beperken en herhaling te voorkomen. Als Prio 1 behandelen zie eis B9. |
| E12 | Voor het gebruik, dan wel training, van AI-toepassingen binnen het systeem is uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming door verwerkingsverantwoordelijke vereist.                                                                                                                                    |

| <b>F - Eisen aan mobiele telefonie</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nr.</b>                             | <b>Eis</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Simkaarten</b>                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| F1                                     | Alle mobiele communicatiediensten dienen in ieder geval te worden geleverd via een SIM kaart. De Inschrijver dient hiertoe alle gangbare typen SIM kaarten fysieke SIM, E-SIM, duo-SIM voice, data, blanco, blanco E-SIM en M2M) beschikbaar te stellen.                                                                                                                                       |
| F2                                     | Als behoefte is aan een normale-, micro- of nano SIM kaart dan dient een "drie in één" SIM kaart te worden geleverd. De Aanbestedende dienst kan uit deze kaart, die het formaat van een normale simkaart heeft, een SIM kaart in micro- of nano formaat drukken.                                                                                                                              |
| F4                                     | Nieuwe geleverde (E-)SIM ten behoeve van data communicatie dienen geleverd te worden zonder pincode.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| F5                                     | (E-)SIM kaarten dienen kosteloos aangeleverd te worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| F6                                     | Er mogen door Inschrijver geen beperkingen opgelegd worden aan de soort randapparatuur (mits deze voldoet aan de relevante CE-normeringen) waarin de Aanbestedende dienst (E-)SIM wil gebruiken.                                                                                                                                                                                               |
| <b>Mobiele netwerken</b>               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| F7                                     | De mobiele abonnementen dienen toegang te geven tot alle openbare mobiele telecommunicatienetwerken van de Inschrijver op basis van alle door hem verworven frequentie licenties voor mobiele communicatie. Dit geldt tevens voor de beschikbaarheid die wordt geleverd op basis van nieuwe indoor-dekkingsvoorzieningen.                                                                      |
| F8                                     | De mobiele abonnementen dienen toegang te geven tot alle openbare, wereldwijde, mobiele telecommunicatienetwerken van partijen waar de Inschrijver roaming-overeenkomsten mee heeft afgesloten.                                                                                                                                                                                                |
| F9                                     | Bij gebruik van mobiele spraakdiensten dienen alle oproepen ontvangen te kunnen worden die afkomstig zijn van het netwerk van de Inschrijver, en van alle direct of indirect daaraan gekoppelde netwerken, in binnen- en buitenland. Dit laatste geldt voor zowel eigen gekoppelde netwerken als voor netwerken van derden waar de Inschrijver (roaming-) overeenkomsten mee heeft afgesloten. |
| F10                                    | Bij mobiele spraakdiensten dienen oproepen verzonden te kunnen worden naar, en ontvangen te kunnen worden van alle uitgegeven nummers uit de landelijke nummerplannen, waarvan het gebruikelijk is dat er een verbinding mee kan worden gemaakt.                                                                                                                                               |

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| F11                              | De Inschrijver moet nummers kunnen porteren conform de ACM regelgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Eisen aan sms</b>             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| F12                              | De Inschrijver moet de mogelijkheid bieden om SMS-berichten te ontvangen en te verzenden naar willekeurige andere mobiele spraak abonnementen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Dekking en bereikbaarheid</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| F13                              | <u>Geografische dekking</u><br>Inschrijver levert binnen het werkgebied van Aanbestedende dienst: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4G-dekking: minimaal 99% geografisch</li> <li>- 5G-dekking: minimaal 95% geografisch</li> <li>- Binnen bebouwd gebied en langs het hoofdwegennet: 99,5% geografisch</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| F14                              | <u>Kwaliteitseisen (buitenshuis)</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minimale downloadsnelheid: 25 Mbps (4G) / 100 Mbps (5G)</li> <li>- Minimale uploadsnelheid: 5 Mbps (4G) / 20 Mbps (5G)</li> <li>- Maximale latency: 50ms (4G) / 20ms (5G)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| F15                              | <u>Verificatie en dekkingskaarten</u><br>Inschrijver levert: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Digitale dekkingskaarten (GeoJSON, KML of Shapefile) met:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aparte lagen voor 4G en 5G</li> <li>- Kleurcodering per snelheidsklasse (0-10, 10-25, 25-50, 50-100, &gt;100 Mbps)</li> <li>- Meetdatum (max 6 maanden oud)</li> <li>- Frequentiebanden waarop gemeten</li> </ul> </li> <li>- Lijst met alle cellocaties binnen werkgebied (lat/long + site-ID)</li> <li>- Methodiek: drive-testing conform ETSI-standaard of gelijkwaardig</li> </ul> <p>Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Steekproeven te doen op 10 willekeurige locaties binnen werkgebied</li> </ul> |
| F16                              | <u>Operationele beschikbaarheid</u><br>Netwerkbeschikbaarheid minimaal 99,5% per kalenderjaar, berekend als: $B = [(TMU \times NC) - DT] / (TMU \times NC) \times 100\%$ <p>Waarbij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- B = beschikbaarheid (<math>\geq 99,5\%</math>)</li> <li>- TMU = totale meetbare uren (8760 per jaar)</li> <li>- NC = aantal cellen binnen werkgebied (zie §4, cellenlijst)</li> <li>- DT = totale downtime (in uren) van alle cellen opgeteld</li> </ul> <p>Een cel geldt als "down" wanneer &lt;20% van normale capaciteit beschikbaar is.</p>                                                                                                                                                                                                                |
| F17                              | Inschrijver garandeert dat de spraakkwaliteit van het netwerk (MOS-waarde) minimaal 3,5 dient te zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| F18                              | Inschrijver ondersteunt Wifi calling (bellen via wifi is een functie waarmee gebruikers kunnen bellen en gebeld kunnen worden via het wifi netwerk in plaats van het mobiele netwerk.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| F19                              | Inschrijver garandeert gedurende de looptijd van de overeenkomst voor de genoemde locaties van Aanbestedende dienst, indoordekking van het aangeboden mobiele netwerk voor mobiele spraakcommunicatie. Het betreft de locaties zoals opgenomen in bijlage 2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | Aanbestedende dienst accepteert een signaalsterkte van minimaal -110dBm. Meting vindt plaats op 4G en 5G. Wanneer Inschrijver dit niet kan realiseren dient inschrijver hierop passende maatregelen te nemen. Eventuele kosten die hiermee gepaard gaan dienen door inschrijver te worden opgenomen op het Inschrijfbiljet in bijlage 3 bij Tabel 8 Overige/additionele kosten. Inschrijver dient hier alle mogelijke kosten op te nemen. Het is niet mogelijk om hiervoor later nog additionele kosten in rekening te brengen.                                                                                                                                                                                                                                      |
| F20                             | <p>De Inschrijver maakt gebruik, indien technisch mogelijk, van de bestaande indoordekking zoals beschreven in bijlage 2 (DAS systeem), om onnodige vervanging en verstoring te voorkomen. Indien instandhouding van de bestaande indoordekking geheel of gedeeltelijk niet mogelijk blijkt, legt inschrijver dit gemotiveerd en schriftelijk vast, inclusief een technische onderbouwing.</p> <p>Eventuele noodzakelijke aanvullende voorzieningen en de hieraan verbonden kosten worden opgenomen in het Inschrijfbiljet in bijlage 3, bij Tabel 8 Overige/additionele kosten. Inschrijver is gehouden om daarbij steeds te kiezen voor de meest doelmatige en kostenefficiënte oplossing, met minimale impact op de bedrijfsvoering van Aanbestedende dienst.</p> |
| <b>Mobiele data</b>             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| F21                             | Als er tijdens mobiel datagebruik een overgang plaatsvindt tussen mobiele netwerken van de Inschrijver (bijvoorbeeld van een breedbandig naar een smalbandig netwerk of andersom), dan moet dit vloeiend verlopen. De gebruiker mag hoogstens een performance-degradatie constateren (throughput, delay) bij overgang naar het andere netwerk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| F22                             | De mobiele data abonnementen mogen niet in snelheid beperkt worden. De hoogst mogelijke snelheid voor zowel down- als uploadverkeer, zoals die door het aangekoppelde netwerk wordt ondersteund, dient voor aangesloten (E-)SIM beschikbaar te zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| F23                             | De aangeboden mobiele netwerken dienen al het dataverkeer transparant, ongefilterd en ongelimiteerd te transporteren (denk hierbij, maar niet uitsluitend, aan VoIP en IPsec verkeer).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Voicemail</b>                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| F24                             | Aan elk mobiel spraakabonnement moet een voicemail box toegekend kunnen worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| F25                             | De voicemail functionaliteit dient standaard geactiveerd te zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| F26                             | De ingesproken voicemail dient op elk gewenst moment en op elke gewenste locatie af te luisteren te zijn via de mobiele telefoon van de medewerker van Aanbestedende dienst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| F27                             | Medewerkers dienen een SMS te ontvangen van een gemiste oproep en voicemailbericht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| F28                             | Inschrijver biedt de mogelijkheid dat een ingesproken voicemail wordt afgeleverd in een bedrijfs-e-mailbox van een medewerker van een van de organisaties of in een groeps e-mailbox van een organisatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Contractuele voorwaarden</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| F29                             | Inschrijver biedt een groepsbundel aan zoals genoemd in eis F30 waarbij elk (E-)SIM nummer onderdeel uitmaakt van de totale groepsbundel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| F30                             | Inschrijver biedt een groepsbundel voor onbeperkt bellen+sms (NL) en 2500mb data dient per maand (als onderdeel groepsdatabundel) per gebruiker te bevatten. Variabele kosten voor bellen en dataverbruik buiten NL wordt per zone opgenomen in het inschrijfbiljet (tabel 4). Definitie van de zones wordt door Inschrijver ingevuld op het Inschrijfbiljet in bijlage 3, tabblad 8.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| F31                             | Inschrijver biedt een data only abonnement voor 5000mb per maand per gebruiker en is onderdeel van de groepsdatabundel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| F32                             | Inschrijver biedt een individuele databundel voor NL met onbeperkte data, waarbij geen datalimiet of afknippen van snelheid (fair use policies uitgezonderd) wordt toegepast.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| <b>Dienstverlening</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| F33                    | <p>Voor mobiele telefoniediensten kan Aanbestedende dienst via de selfserviceportal, zoals genoemd in eis F39, verkeersklassen per aansluiting beheren. Standaard zijn geen blokkades, m.u.v. genoemd onderdeel in eis F34, op aansluitingen aanwezig tenzij bij aanvang van de Overeenkomst anders wordt afgesproken.</p> <p>Restricties die minimaal dienen te kunnen worden toegepast zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 0900 servicenummers en/of</li> <li>▪ 090X servicenummers en/of</li> <li>▪ SMS informatiediensten (bij voorkeur per type) en/of</li> <li>▪ Internationaal bellen vanuit Nederland en/of</li> <li>▪ Roaming spraak binnen/buiten de EU en/of</li> <li>▪ Roaming data buiten de EU</li> <li>▪ Aankoop via (E-)SIMkaart bij derden (bijvoorbeeld via appstore of google play store)</li> </ul>                                                                                                                                                                         |
| F34                    | 090X betaaldiensten en betaalde SMS diensten (entertainmentdiensten) dienen ten allen tijde gedeactiveerd te zijn bij het aanleveren van nieuwe (E-)SIM kaarten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| F35                    | Het is voor Aanbestedende dienst mogelijk om gedurende de maand direct inzage te hebben in verbruik van on-gefactureerde kosten via het selfserviceportal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| F36                    | Op- en afschalen van de abonnementen kan op verschillende manieren aangevraagd worden, zoals telefonisch, per mail of via het selfserviceportal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| F37                    | Inschrijver stelt gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst kosteloos een minimumvoorraad van 100 niet geactiveerde (E-)SIM kaarten beschikbaar. Deze niet geactiveerde (E-)SIMkaarten worden pas door Inschrijver in rekening gebracht vanaf het moment van daadwerkelijke activatie door de beheerder van de Aanbestedende dienst (HSC).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| F38                    | Aanbestedende dienst eist een maximale levertijd van 3 werkdagen met betrekking tot het ontvangen van niet geactiveerde (E-)SIMkaarten zoals genoemd in F44.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Beheer</b>          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| F39                    | <p>De selfserviceportal van Inschrijver beschikt over functionaliteit waarbij daartoe geautoriseerde medewerkers van Aanbestedende dienst functionele beheertaken kunnen uitvoeren. Hieronder wordt minimaal verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overzicht opvragen van alle afgenomen producten, diensten, aansluitingen en abonnementen (inclusief inzicht in dataverbruik binnen de groepsbundel, t.b.v. bijsturen medewerkers)</li> <li>• Bestellingen indienen (en actuele status inzien)</li> <li>• Incidenten indienen (en actuele status inzien)</li> <li>• Standaard mutaties doorvoeren</li> <li>• Activeren van nieuwe aansluitingen op een niet geactiveerde (E-)SIMkaart</li> <li>• Activeren en blokkeren van specifieke diensten (zoals in- en uitschakelen van (E-)SIM kaarten en beperken van buitenlandse nummers zie eis F40)</li> <li>• Actuele statussen van doorgevoerde mutaties nagaan</li> <li>• Stopzetten of parkeren van een individuele aansluiting</li> </ul> |

| <b>G - Eisen aan prioriteit op voice en applicatie</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nr.</b>                                             | <b>Eis</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| G1                                                     | De dienst moet ervoor zorgen dat mobiele spraakcommunicatie de hoogst mogelijke prioriteit krijgt op het mobiele netwerk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| G2                                                     | De dienst moet ervoor zorgen dat gesprekken vrijwel altijd tot stand kunnen komen, ook bij (dreigende) congestie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| G3                                                     | De dienst moet kritische applicaties zonder vertraging operationeel houden, ook bij (dreigende) congestie in het mobiele netwerk. Bij in gebruik name wordt afgestemd om welke applicaties het gaat.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| G4                                                     | De dienst moet capaciteit vrijmaken door datasessies af te schalen en, indien nodig, gesprekken van niet-prioriteitsgebruikers te beëindigen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| G5                                                     | Voice Priority moet compatibel zijn met alle telefoontoestellen die VoLTE en VoNR ondersteunen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| G6                                                     | De dienst moet gecombineerd kunnen worden met alle actuele 4G- en 5G-abonnementen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| G7                                                     | Voor gebruik moet de dienst een speciale Voice Priority-(E-)SIMkaart met aangepaste Access Class-instellingen beschikbaar stellen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| G8                                                     | Het wisselen van de (E-)SIMkaart moet voldoende zijn om de dienst te activeren, zonder aanvullende installaties.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| G9                                                     | De inschrijver dient een voorziening te leveren waarmee de Aanbestedende dienst zelf (E-)SIMkaarten voor prioritaire spraakcommunicatie kan beheren. Dit omvat minimaal het zelfstandig bestellen, activeren en deactiveren van (E-)SIMkaarten via een selfserviceportal en/of API. Het ondersteunt multi-tenant functionaliteit. Er dient strikte scheiding te zijn tussen de gegevens en instellingen van de verschillende tenants, conform geldende beveiligings- en privacyrichtlijnen. |
| G10                                                    | De inschrijver dient monitoringtools beschikbaar te stellen waarmee de Aanbestedende dienst kan vaststellen dat prioritaire spraakcommunicatie en -applicatie daadwerkelijk actief is en functioneert tijdens netwerkcongestie. Deze gegevens moeten beschikbaar zijn voor auditing, troubleshooting en verantwoording.                                                                                                                                                                     |
| G11                                                    | De inschrijver dient te voorzien in logging en rapportages die inzichtelijk maken wanneer er gebruik is gemaakt van de beschreven dienst. Deze informatie moet beschikbaar zijn voor incidentanalyses en dient als bewijsvoering dat de prioriteitsfunctionaliteit daadwerkelijk heeft gewerkt.                                                                                                                                                                                             |
| G12                                                    | De oplossing moet zorgen voor gegarandeerde hoge en ongestoorde beschikbaarheid van mobiele communicatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| G13                                                    | De dienst moet geïntegreerd zijn in het mobiele netwerk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| G14                                                    | De dienst moet landelijk beschikbaar zijn, met gegarandeerde bandbreedte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| <b>H - Eisen aan back-up netwerkverbinding</b> |                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nr.</b>                                     | <b>Eis</b>                                                                                                                                               |
| H1                                             | De oplossing schakelt automatisch over naar een of meerdere alternatieve mobiele netwerken wanneer de primaire verbinding onvoldoende beschikbaar is.    |
| H2                                             | De oplossing maakt gebruik van minimaal twee verschillende mobiele netwerken van onafhankelijke aanbieders in Nederland (of het betreffende land/regio). |
| H3                                             | De dienst biedt inzicht in de prestaties van de verbinding, inclusief frequentie van overschakelingen, duur en oorzaak.                                  |
| H4                                             | De oplossing is inzetbaar op gangbare mobiele apparatuur (smartphones, tablets, mobiele routers) die door de Aanbestedende dienst wordt gebruikt.        |

|    |                                                                                                                                            |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| H5 | Het omschakelen tussen netwerken vindt plaats binnen een zodanig korte tijd dat de continuïteit van kritische toepassingen is gewaarborgd. |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| <b>I - Eisen aan vaste telefonie</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nr.</b>                           | <b>Eis</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Algemeen</b>                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| I1                                   | Het bellen naar eigen (vaste en mobiele) nummers is zonder gebruikerskosten voor Aanbestedende dienst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| I2                                   | Uitval van (onderdelen van) één van de centrale telefonievoorzieningen, waaronder de vast-mobiel koppelingen, zorgt er niet voor dat mobiele telefoons van Aanbestedende dienst onbereikbaar worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| I3                                   | Inschrijver koppelt de telefoniedienst aan Microsoft EntraID, teneinde informatie geautomatiseerd te synchroniseren en administratieve werklast voor Aanbestedende dienst te minimaliseren voor de beheerder. Zie eis A12.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| I4                                   | Inschrijver voorziet in de functionaliteit waarmee inkomende faxberichten automatisch worden omgezet naar een digitaal formaat (bijv. PDF) en als e-mailbijlage worden doorgestuurd naar een vooraf ingestelde e-mailbox.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| I5                                   | Inschrijver maakt het mogelijk (bijv. in geval van een crisis) alle medewerkers onderdeel te maken van de crisisorganisatie doordat het mogelijk is om hen te laten inbellen (aankomen voor een groep: de medewerker meldt zich met zijn nummer aan bij een groep, die is voorzien van een in-/extern nummer, waardoor hij meedraait in die groep die bijvoorbeeld vragen/verzoeken van de klant behandelt) op specifieke telefoonnummers.                                                                                                                        |
| I6                                   | Inschrijver biedt een calamiteitschakeling die bij een storing het inkomend verkeer op nader te bepalen vaste telefoonnummers automatisch doorzet naar één of meerdere nader te bepalen mobiele telefoonnummers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| I7                                   | Inschrijver levert een oplossing waarin alle kritische componenten, waaronder verbindingen en koppelingen, geo-redundant zijn uitgevoerd, waarbij, indien derden-diensten deel uitmaken van de telefonieoplossing, verstoringen in die diensten die (mede) leiden tot (gedeeltelijke) niet-beschikbaarheid, volledig meetellen in de beschikbaarheidsbepaling en de door Inschrijver afgegeven beschikbaarheidsgarantie onverkort mede op deze derden-diensten van toepassing is.                                                                                 |
| I8                                   | Het aantal SIP kanalen is flexibel en wordt aangepast aan de behoeften van de organisatie. Aanbestedende dienst betaalt alleen voor het aantal SIP kanalen dat daadwerkelijk gebruikt wordt. De prijs per SIP kanaal dient inschrijver aan te geven op het Inschrijfbiljet in bijlage 3.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| I9                                   | Er dient een softwareapplicatie beschikbaar gesteld te worden waarmee eindgebruikers toegang hebben tot de telefoniefuncties o.a. nummerweergave te configureren en andere functionaliteiten te activeren/deactiveren. De applicatie dient beschikbaar te zijn voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Windows devices (Windows 11 wordt gebruikt als besturingssysteem)</li> <li>- Webrowsers (Microsoft Edge, Google Chrome, Safari en Firefox. - Android OS (minimaal versie 14 of hoger)</li> <li>- Apple IOS (minimaal versie 18 of hoger)</li> </ul> |
| I10                                  | Het instellen van verkeersklassen (rechten waar iemand naartoe kan bellen zoals buitenland, 0900 nummers) moet mogelijk zijn per gebruiker en uitsluitend in te stellen door de telefonie beheerder.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Basisfunctionaliteiten</b>        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| I11                                  | Medewerkers van Aanbestedende dienst dienen onderstaande handelingen te kunnen uitvoeren: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesprek beantwoorden</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesprek starten</li> <li>• Gesprek doorverbinden (warm en koud)</li> <li>• Gesprek terugnemen</li> <li>• Gesprek in de wacht zetten</li> <li>• De eigen beschikbaarheid instellen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| I12                  | Elke device moeten toegang krijgen tot de telefoongids van de organisatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| I13                  | Op de device van de medewerker is in de interne telefoongids ook de status van de collega's zichtbaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| I14                  | <p>In de genoemde telefoongids uit eis I15 tot en met I17 kunnen minimaal de volgende gegevens bij elke persoon worden geregistreerd en getoond:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Achternaam</li> <li>• Voornaam</li> <li>• Telefoon vast</li> <li>• Telefoon mobiel</li> <li>• E-mail adres</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| I15                  | De ontvanger ziet bij ieder binnenkomend gesprek op het scherm het nummer van de oorspronkelijke beller (ook bij herhaaldelijk doorschakelen).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| I16                  | De ontvanger kan een beller meteen terugbellen (nummeraanpassing is niet nodig).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| I17                  | Nummerherkenning en -weergave (CLIP/CLIR) werkt op alle gekoppelde devices (vast, mobiel) en software (softphone, contact center basis) identiek.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| I18                  | De beheerder kan terugval naar voicemail, receptie, contactcenter basis of extern nummer instellen voor individuele gebruikers en nummers die telefonisch in gesprek zijn, een oproep niet beantwoorden of niet zijn ingelogd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| I19                  | Een individuele gebruiker kan zelf de terugval configureren naar voicemail, receptie, contactcenter basis of extern nummer als die persoon telefonisch in gesprek is, een oproep niet kan beantwoorden of niet is ingelogd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| I20                  | Zien van de beschikbaarheid van collega's per team/afdeling/groep (aankiesbaar/onbereikbaar/in gesprek/presence);                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| I21                  | De beheerder kan een nummer doorschakelen naar iedere willekeurige bestemming, zoals naar voicemail, receptie, contactcenter basis of extern nummer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| I22                  | Een individuele gebruiker kan een nummer doorschakelen naar iedere willekeurige bestemming, zoals naar voicemail, receptie, contactcenter basis of extern nummer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Implementatie</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| I23                  | <p>Aanbestedende dienst voert voorafgaande aan de definitieve migratie een acceptatietest uit inzake een juiste werking van de door Inschrijver te implementeren dienstverlening. Voor de acceptatietest gelden de onderstaande uitgangspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inschrijver stelt maximaal vier weken na definitieve gunning van de Opdracht een acceptatiedocument op, welke voorafgaand aan de daadwerkelijke uitvoering van de acceptatietest goedgekeurd dient te worden door de Aanbestedende dienst.</li> <li>• In het acceptatiedocument is specifiek aandacht voor het testen van de geboden integratie vast-mobiel, de werking van de SIP-trunk, de netwerkdekking, de koppelingen en de contactcenter basis functionaliteiten.</li> <li>• De acceptatietest vindt plaats (per organisatie) op het hoofdkantoor van de Aanbestedende dienst.</li> <li>• In de acceptatietest is sprake van minimaal 10 vaste en minimaal 10 mobiele nummers, waarbij gebruik mag worden gemaakt van fictieve- of testnummers.</li> </ul> |

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | Indien de implementatie wordt afgebroken op basis van het niet accepteren van de te leveren dienst door de Aanbestedende dienst Inschrijver is er geen sprake van een definitieve migratie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| I24                                  | De acceptatietest vindt plaats vóór de algehele nummerportering.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| I25                                  | Van acceptatie is sprake als alle functionaliteiten werkend zijn getest en door Aanbestedende dienst akkoord zijn bevonden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| I26                                  | Inschrijver dient zorg te dragen voor nummerbehoud, waarbij alle huidige vaste en mobiele telefoonnummers van medewerkers worden meegenomen in de migratie naar de nieuwe omgeving;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Vast mobiel integratie</b>        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| I27                                  | De medewerker kan zelf kiezen welk nummer hij meestuurt naar degene die hij belt (mobiel of vast).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| I28                                  | Als de medewerker niet zijn eigen nummer wil doorgeven aan degene die hij belt, kan hij kiezen om: het algemene nummer mee te sturen, een groepsnummer mee te sturen of géén nummer mee te sturen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| I29                                  | Inschrijver realiseert een vast-mobiel integratie waarbij het nummerplan van Aanbestedende dienst is geïntegreerd in de mobiele telefoniedienst. Door middel van de integratie kunnen medewerkers van Aanbestedende dienst met hun smartphone gebruik maken van het interne nummerplan (verkort kiezen via laatste 4 cijfers van het vaste nummer) en kunnen smartphones vanuit de telefonieomgeving via het interne nummerplan (verkort kiezen) worden gebeld. Daarnaast zijn medewerkers bereikbaar op hun mobiele telefoon op het gekoppelde vaste nummer. |
| I30                                  | Eindgebruikers kunnen het beantwoorden van een oproep, op een vast, mobiel device en softphone doen bij een inkomende of uitgaande oproep. Hiervoor neemt inschrijver een tarief op in inschrijfbiljet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| I31                                  | De mobiele telefoon vormt een integraal onderdeel van de oplossing. De status (aankiesbaar/onbereikbaar/ in gesprek) van de mobiele telefoon van een medewerker is zichtbaar in de app (zie eis I12), telefoongids en contactcenter basis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| I32                                  | Inschrijver biedt een universele voicemailfunctie, dus één voicemailbox voor zowel de vaste als de mobiele telefoon van de medewerkers. Groepen beschikken over een eigen voicemailbox.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Functie-gebonden vast toestel</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| I33                                  | De Aanbestedende dienst, blijft indien technisch mogelijk, gebruik maken van de op dit moment in gebruik zijnde vaste toestellen (zie bijlage 1). Indien dit technisch niet mogelijk is dient Inschrijver een prijs per toestel en benodigde modelnaam op te nemen in het Inschrijfbiljet in bijlage 3, tabblad 3 tot en met 6, Tabel 8 Overige/additionele kosten.                                                                                                                                                                                           |

| <b>J - Eisen aan receptiepost</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nr.</b>                        | <b>Eis</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| J1                                | Er dient een softwareapplicatie beschikbaar gesteld te worden waarmee Receptieposten toegang hebben tot de telefoniefuncties o.a. nummerweergave te configureren en andere functionaliteiten te activeren/deactiveren. De applicatie dient beschikbaar te zijn voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Windows devices (Windows 11 wordt gebruikt als besturingssysteem)</li> <li>- Webrowsers (Microsoft Edge, Google Chrome, Safari en Firefox. - Android OS (minimaal versie 14 of hoger)</li> <li>- Apple IOS (minimaal versie 18 of hoger)</li> </ul> |
| J2                                | Een receptiepost dient de Nederlandse taal en Engelse taal te ondersteunen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| J3  | Een receptiepost dient onder andere oproepen voor een hoofdnummer, terugval oproepen en interne oproepen te kunnen afhandelen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| J4  | Oproepen dienen over de beschikbare receptieposten evenredig verdeeld te kunnen worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| J5  | Het dient mogelijk te zijn om gesprekken door te kunnen verbinden naar interne (medewerker, auto attendant, call queue) en externe bestemmingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| J6  | Warm (consult) en koud (blind) doorverbinden dient mogelijk te zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| J7  | Contactinformatie (telefoonnummers, email, presence status) van medewerkers van de organisatie dient zichtbaar te zijn vanuit de receptiepost.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| J8  | Als een receptiepost in gesprek is, dan dient de oproep in een wachtrij geplaatst te kunnen worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| J9  | Als een receptiepost een oproep niet binnen een instelbaar aantal seconden beantwoordt, dan dient het mogelijk te zijn om een meldtekst af te spelen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| J10 | Als een receptiepost een oproep niet binnen een instelbaar aantal seconden beantwoordt, dan dient het mogelijk te zijn om de oproep te herrouteren naar een andere bestemming, waaronder maar niet uitsluitend een groepsmailbox of een andere interne bestemming.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| J11 | Tijdens het afspelen van een meldtekst dient de oproep de originele positie te behouden in de wachtrij voor de receptiepost.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| J12 | <p>Vanuit een receptiepost dient het mogelijk te zijn om direct toegang te krijgen tot de Microsoft Outlook agenda van een medewerker.</p> <p>Alle koppelingen tussen de te leveren telefonieoplossing Microsoft 365 (o.a. Exchange Online voor e-mail/agenda) moeten gebruikmaken van moderne authenticatie op basis van een Service Principal (App Registration) , bij voorkeur o.b.v. een certificaat.</p> <p>Authenticatie met (service)accounts op basis van gebruikersnaam/wachtwoord ("legacy/basic authentication") is niet toegestaan.</p> |
| J13 | Het dient mogelijk te zijn om verschillende groepen van contacten te maken, Bijvoorbeeld van een afdeling. En in de groep is dan de informatie (o.a. presence) zichtbaar van de individuele medewerkers van die afdeling.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| J14 | Het dient mogelijk te zijn om externe nummers aan de gids van de receptiepost toe te voegen en te beheren door gebruikers van de receptiepost.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| J15 | Receptiepost kan lid zijn van meerdere groepen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| J16 | Gebruiker kan zelf aangeven in welke groep hij/zij mee wil draaien.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| J17 | Belhistorie (inkomend, uitgaand) dient zichtbaar te zijn in de Receptiepost.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| J18 | Vanuit de telefoongids dient het mogelijk te zijn om nummers direct kunnen aankiezen (bellen).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| J19 | De Aanbestedende dienst blijft indien technisch mogelijk gebruik maken van de op dit moment in gebruik zijnde Receptietoestellen (zie bijlage 1). Indien dit technisch niet mogelijk is dient Inschrijver een prijs per toestel en benodigde modelnaam op te nemen in het Inschrijfbiljet in bijlage 3, tabblad 3 tot en met 6, Tabel 8 Overige/additionele kosten.                                                                                                                                                                                 |

| <b>K - Eisen aan piketdienst</b> |                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nr.</b>                       | <b>Eis</b>                                                                                                                                                                         |
| K1                               | Verschillende groepen medewerkers draaien zogenaamde bereikbaarheidsdiensten/ piketdiensten en zijn 24x7 bereikbaar. Voorbeelden hiervan zijn medewerkers die een rol vervullen in |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p>Bijvoorbeeld vanuit de crisisorganisatie van de GGD, de GHOR (Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio). Deze groepen zijn bereikbaar middels een 'Piketdienst'.</p> <p>De Piketdienst schakelt binnenkomende oproepen automatisch volgens een rooster, dat de gebruikers zelf (of een hiervoor aangewezen collega) vullen en beheren. Doorschakeling vindt op basis van dit rooster plaats naar de persoon die op dat moment dienst heeft.</p> |
| K2  | Oproepen via 'De Piketdienst' dienen aangeboden te worden via een telefoonverbinding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| K3  | Toegang tot de applicatie 'De Piketdienst' dient (conform eis xxx) beveiligd te zijn via Multi Factor Authenticatie en gekoppeld aan EntraID van het HSC (zie eis A12).                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| K4  | Van iedere wijziging (rooster, nummer, deelname aan een dienst, etc.) dient een auditlog beschikbaar te zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| K5  | Van iedere oproep, doorschakeling en de resultaat van de doorschakeling dient een auditlog beschikbaar te zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| K6  | Het dient mogelijk te zijn, dat een persoon ad hoc een dienst kan overnemen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| K7  | Voor de medewerkers die onderdeel zijn van een piketdienst, dient inzichtelijk te zijn welke leden onderdeel zijn van de bereikbaarheidsdienstgroep, wie beschikbaar is en wie niet.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| K8  | <p>Per nummer dat via De Piketdienst wordt gerouteerd, dient gerapporteerd te worden zoals maar niet uitsluitend:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hoeveel oproepen per tijdseenheid.</li> <li>- hoeveel succesvolle oproepen per tijdseenheid.</li> <li>- hoeveel niet succesvolle oproepen per tijdseenheid.</li> </ul>                                                                                                                         |
| K9  | Per piketdienst nummer dient het mogelijk te zijn, om een beveiliging in te stellen, dat er altijd een bestemming is gevuld, om te voorkomen dat er een piketdienst is zonder bestemming.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| K10 | Per piketdienst nummer dient het mogelijk te zijn, om een beveiliging in te stellen, dat oproepen naar een piketnummer bestemming niet in een voicemailbox belanden.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| K11 | Het dient mogelijk te zijn om per piketdienst nummer, meerdere bestemmingen achter elkaar aan te roepen. Dus de eerste bestemming wordt aangeroepen, en als bestemming 1 de oproep niet beantwoord, wordt de oproep aan bestemming 2 aangeboden.                                                                                                                                                                                                              |

| L - Eisen contactcenter - basis       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nr.                                   | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Algemeen                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| L1                                    | Het profiel contactcenter basis is onderdeel van de vaste telefonie oplossing. Hiervoor is geen separate applicatie of selfserviceportal nodig.                                                                                                                                                                                                  |
| L2                                    | De oplossing dient beschikbaar te zijn als softwareapplicatie (web-based of client) voor alle door Aanbestedende dienst gebruikte devices. Dit betreft laptops en desktops met Windows als besturingssysteem en gebruikmakend van de browsers Google Chrome, Microsoft Edge, Safari en Firefox. Windows 11 wordt gebruikt als besturingssysteem. |
| L3                                    | De oplossing dient de mogelijkheid te bieden om bij uitzonderlijke situaties (zoals calamiteiten) het aantal gelijktijdige gebruikers en werkplekken tijdelijk op te schalen zonder structurele aanpassingen.                                                                                                                                    |
| L4                                    | Logging en audittrail van alle beheer- en gebruikershandelingen dienen beschikbaar te zijn voor controleerbaarheid (conform gevraagde certificaten uit eis E1)                                                                                                                                                                                   |
| Eisen aan wachtrij en beschikbaarheid |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| L5                                    | <p>De applicatie dient per wachtrijgroep de volgende informatie realtime en overzichtelijk weer te geven op een wallboard of dashboard:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Het aantal inkomende gesprekken per telefoonlijn of ingang,</li> </ul>                                                                                      |

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ de actuele wachttijd per telefoonlijn of ingang,</li> <li>▪ de beschikbaarheid van medewerkers op naam</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| L6                       | Wachtrij-informatie dient tevens beschikbaar te zijn op het individuele werkstation van agenten en supervisors.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| L7                       | Bellers dienen via de wachtrij geïnformeerd te kunnen worden over het aantal wachtenden in de wachtrij.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Eisen aan groepen</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| L8                       | <p>De applicatie dient binnenkomende oproepen automatisch te kunnen routeren op basis van ten minste de volgende criteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Openingstijden</li> <li>• Datum en weekdag</li> <li>• Gekozen nummer (DNIS)</li> <li>• Nummer van de beller (ANI/CLI)</li> <li>• Beschikbaarheid van agenten</li> <li>• Aantal wachtenden in de wachtrij</li> <li>• Wachttijd langste wachtende</li> <li>• Gemaakte keuze in een keuzemenu (IVR)</li> <li>• Binnenkomende oproepen dienen gerouteerd te kunnen worden naar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een ander IVR-menu</li> <li>• Een externe bestemming (bijv. mobiel of extern nummer)</li> <li>• Een wachtrij</li> <li>• Een individueel persoon</li> <li>• Een groep of groep</li> </ul> </li> </ul> |
| L9                       | Bellers naar een groep, dienen begroet te kunnen worden met een meldtekst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| L10                      | <p>Het routeren van binnenkomende oproepen is mogelijk op basis van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Openingstijden</li> <li>- Datum</li> <li>- Weekdag</li> <li>- Gekozen nummer</li> <li>- Keuze in het keuze menu</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| L11                      | Een groep dient te kunnen beschikken over een wachtrij.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| L12                      | Een groep dient te kunnen beschikken over een keuzemenu en meldteksten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| L13                      | De beheerder heeft inzicht in het groepslidmaatschap van alle groepen inclusief de actuele lidmaatschapsstatus en actuele bereikbaarheidsstatus van de leden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| L14                      | Medewerkers kunnen tegelijkertijd lid zijn van verschillende groepen en ook tegelijkertijd op ieder van deze groepen gebeld worden. Hierbij is naar keuze het nummer van de beller of het nummer van de aangebelde groep zichtbaar op de vaste telefoon, softphone en/of smartphone.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| L15                      | <p>Alle gangbare rinkelvolgordes binnen een groep worden door het platform ondersteund en zijn apart per groep instelbaar. Het gaat dan tenminste om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstvolgende beschikbare gebruiker;</li> <li>• Een vaste volgorde</li> <li>• Alle gebruikers tegelijkertijd;</li> <li>• Gebruiker die het langste geen oproep heeft ontvangen; <ul style="list-style-type: none"> <li>- Skill-based routing.</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| L16                                          | Het instellen van de groepslidmaatschappen kan met behulp van de app. Hiermee kan de medewerker zelf: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het groepsnummer waarmee de medewerker uitbelt instellen;</li> <li>• Lidmaatschap van een of meerdere groepen activeren;</li> <li>• Lidmaatschap en presence van de leden in de groep tonen.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                      |
| L17                                          | Externe nummers (nummers van vaste of mobiele toestellen die niet in eigendom zijn van Aanbestedende dienst) kunnen onderdeel zijn van een groep.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| L18                                          | De groepen zijn zichtbaar in en aankiesbaar vanuit de interne telefoongids.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| L19                                          | Het contactcenter basis ondersteunt tenminste 100 groepen per organisatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Eisen aan IVR-functionaliiteit</b>        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| L20                                          | De IVR dient minimaal 3 keuzeniveaus te ondersteunen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Eisen aan Agent-functionaliiteit</b>      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| L21                                          | Het gebruikersprofiel 'agent' beschikt minimaal over de functionaliteiten van een vaste toestelgebruiker, aangevuld met de volgende mogelijkheden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realtime inzicht in wachtrij-informatie van alle groepen waarvan hij/zij deel uitmaakt.</li> <li>• Lidmaatschap van meerdere groepen.</li> <li>• Mogelijkheid voor de gebruiker om zichzelf aan of af te melden voor specifieke groepen.</li> <li>• Inzicht in persoonlijke belhistorie (inkomend/uitgaand).</li> <li>• Presence-informatie van collega's (status beschikbaar, in gesprek, afwezig).</li> </ul> |
| L22                                          | Profiel 'agent' dient bereikbaar te zijn op al zijn devices: Vaste toestel, Desktopclient, Mobiele telefoon.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| L23                                          | profiel 'agent' kan indien gewenst beschikken over gelijke functionaliteiten (zoals genoemd in eis L11) via een smartphoneapplicatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Eisen aan Supervisor-functionaliiteit</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| L24                                          | Het profiel 'supervisor' omvat alle functionaliteiten van het profiel 'agent', aangevuld met de volgende mogelijkheden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overzicht van realtime wachtrij-informatie van alle groepen;</li> <li>• Lidmaatschap en beheer van meerdere groepen;</li> <li>• Inspreken van meldteksten;</li> <li>• Inzicht in volledige belhistorie (inkomend en uitgaand);</li> <li>• Toegang tot realtime en historische statistieken van wachtrijen en agentprestaties.</li> </ul>                                                                                                   |
| <b>Eisen aan beheerder-functionaliiteit</b>  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| L25                                          | De beheerder beschikt over de functionaliteiten zoals omschreven in onderdeel D van dit Programma van Eisen en vindt plaats in dezelfde beheeromgeving als de vaste telefonie oplossing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Eisen aan rapportage</b>                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| L26                                          | De applicatie ondersteunt rapportagefunctionaliteit met de mogelijkheid tot export van gegevens naar gangbare formaten (CSV,PDF, Excel). T.b.v. levering data datawarehouse lever Opdrachtnemer aan per tabel in een van de volgende bestandstypen: JSON, CSV of TXT.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| L27 | De Opdrachtgever moet de mogelijkheid hebben om selecties te maken of te laten maken van de data die daadwerkelijk wordt aangeleverd in een data-export. Op verzoek van Opdrachtgever moeten deze selecties aangepast kunnen worden, op het niveau van databases, tabellen en kolommen/velden. Dit draagt bij aan data-minimalisatie door enkel de benodigde data voor rapportages op te halen.                           |
| L28 | Data moet opvraagbaar zijn voor ten minste 24 maanden terug.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| L29 | De rapportagefunctionaliteit splitst de factoren uit eis L20 t/m L24 op voor een te selecteren periode (dag, week, maand).                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| L30 | De rapportagefunctionaliteit kan de genoemde rapportage onderdelen uitsplitsen op team, afdeling en/of groep.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| L31 | Een rapportage bevat de volgende onderdelen m.b.t. gespreksvolumes en afhandeling: <ul style="list-style-type: none"> <li>Aantal binnengekomen gesprekken (Calls Presented)</li> <li>Aantal beantwoorde gesprekken (Calls Answered)</li> <li>Aantal gemiste of afgebroken gesprekken (Calls Abandoned)</li> <li>Aantal wachtrijgesprekken (Calls Queued)</li> <li>Aantal weggelopen gesprekken (Calls Escaped)</li> </ul> |
| L32 | Een rapportage bevat de volgende onderdelen m.b.t. servicelevel en reactietijd: <ul style="list-style-type: none"> <li>Aantal en percentage gesprekken beantwoord binnen 60 seconden</li> <li>Percentage van de beantwoorde gesprekken dat binnen 60 seconden is afgehandeld</li> </ul>                                                                                                                                   |
| L33 | Een rapportage bevat de volgende onderdelen m.b.t. kwaliteitsindicatoren: <ul style="list-style-type: none"> <li>Datum en tijdstip van de registratie</li> <li>Naam en identificatie van het callcenter</li> <li>Aantal gesprekken die zijn doorgeschakeld (Calls Transferred)</li> <li>Aantal gebouncete gesprekken (Calls Bounced)</li> <li>Aantal stranded gesprekken (Calls Stranded)</li> </ul>                      |
| L34 | Een rapportage bevat de volgende onderdelen m.b.t. technische overloop: <ul style="list-style-type: none"> <li>Aantal gesprekken dat is overgelopen door tijdslimiet (Calls Overflowed - Time)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                 |

| M - Eisen contactcenter – omnichannel         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nr.                                           | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Algemene eisen</b>                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| M1                                            | Het systeem dient de mogelijkheid te bieden om bij uitzonderlijke situaties (zoals calamiteiten) het aantal gelijktijdige gebruikers en werkplekken tijdelijk op te schalen zonder structurele aanpassingen. Zie ook eis A9.                                                                                                                                                                                            |
| M2                                            | De oplossing dient beschikbaar te zijn als softwareapplicatie (web-based of client) voor alle door Aanbestedende dienst gebruikte devices. Dit betreft laptops en desktops met Windows 11 als besturingssysteem en gebruikmakend van de browsers Google Chrome, Microsoft Edge, Safari en Firefox. De applicatie biedt een geïntegreerde telefoongids waarmee direct naar interne en externe nummers gebeld kan worden. |
| M3                                            | Logging en audittrail van alle beheer- en gebruikershandelingen dienen beschikbaar te zijn voor controleerbaarheid.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Eisen aan wachtrij- en beschikbaarheid</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| M4                                            | De applicatie dient per wachtrijgroep de volgende informatie realtime en overzichtelijk weer te geven op een wallboard of dashboard: Het aantal inkomende gesprekken per telefoonlijn of                                                                                                                                                                                                                                |

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | ingang, De actuele wachttijd per telefoonlijn of ingang, De beschikbaarheid van medewerkers op naam en op specialisme.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| M5                                   | Wachtrij-informatie dient tevens beschikbaar te zijn op het individuele werkstation van agenten en supervisors.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| M6                                   | Bellers dienen via de wachtrij geïnformeerd te kunnen worden over het aantal wachtenden in de wachtrij.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Eisen aan IVR functionaliteit</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| M7                                   | De IVR dient minimaal 5 keuzeniveaus te ondersteunen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| M8                                   | IVR data dient beschikbaar te zijn voor een agent voorafgaand aan aannemen van het gesprek                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Eisen aan routeren Voice</b>      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| M9                                   | De oplossing ondersteunt call routing op basis van skills, afdeling, wachtrij, datum en tijd en KTO opt-in/out                                                                                                                                                                                                                                                               |
| M10                                  | Call flow moet configureerbaar zijn door de organisatie, inclusief doorschakelingen, wachtrijen en keuzemenu's. De configuratie moet gepubliceerd worden voor livegang, KTO is via routing in te regelen. Publicaties zijn duidelijk met een tekstveld, publicatie zelf is op naam geregistreerd.                                                                            |
| M11                                  | We dienen over een digitale doorverbindingmogelijkheden te beschikken waarbij zowel warm als koud doorverbinden minimaal tot de mogelijkheden horen.                                                                                                                                                                                                                         |
| M12                                  | Het systeem biedt inzicht in gebruik en historie van routeringsopties en werkstatussen.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Eisen aan groepen</b>             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| M13                                  | Het moet mogelijk zijn binnen het systeem om in een wachtrij een gecalculeerde wachttijd te benoemen richting de bellende partij                                                                                                                                                                                                                                             |
| M14                                  | Een gesprek moet kunnen worden teruggeplaatst in de wachtrij                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| M15                                  | Het moet mogelijk zijn om het aantal wachtende te benoemen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| M16                                  | De applicatie dient binnenkomende oproepen automatisch te kunnen routeren op basis van ten minste de volgende criteria: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Openingstijden</li> <li>• Datum en weekday</li> <li>• Gekozen nummer (DNIS)</li> <li>• Nummer van de beller (ANI/CLI)</li> <li>• Gemaakte keuze in een keuzemenu (IVR)</li> <li>• KTO opt in/out</li> </ul> |
| M17                                  | Binnenkomende oproepen dienen gerouteerd te kunnen worden naar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een ander IVR-menu</li> <li>• Een externe bestemming (bijv. mobiel of extern nummer)</li> <li>• Een wachtrij</li> </ul>                                                                                                                                             |
| <b>Eisen aan mail</b>                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| M18                                  | E-mails worden automatisch geclassificeerd en gerouteerd op basis van onderwerp, afzender, trefwoorden, datum/tijd en metadata.                                                                                                                                                                                                                                              |
| M19                                  | Koppeling mogelijk tussen geselecteerde kennisbankitems en voorgestelde e-mailantwoorden (templates).                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| M20                                                | Ten alle tijden dient de medewerker tot de mogelijkheid te beschikken om de inhoud van de email aan te passen. Ook bij het hanteren of gebruiken van templates.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Eisen aan Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| M21                                                | Klanttevredenheidsonderzoeken kunnen automatisch worden verstuurd via SMS en/of e-mail.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| M22                                                | Resultaten van KTO's zijn herleidbaar tot wachtrij, afdeling, datum/tijd en medewerker.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| M23                                                | De KTO dient aanpasbaar te zijn op eigen initiatief van de beheerder waarbij ook tot de mogelijkheden behoort dat meerdere KTO's gemaakt kunnen worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| M24                                                | De KTO weergave dient over een geautomatiseerde vertalingsmogelijkheid te beschikken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| M25                                                | <p>Er dient een feedback mogelijkheid te zijn die multichannel in te vullen is waarbij het voor de invuller gemakkelijk en intuïtief is om deze in te vullen. De methodes die ten minste ter beschikking dienen te zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Slider vragen (1 tot 10)</li> <li>- Meerkeuzevragen</li> <li>- Open tekst</li> </ul> <p>Nadat de KTO ingevuld is dient deze "link" als zijnde afgesloten beschouwd te worden. Dit om te voorkomen dat men meerdere malen eenzelfde KTO kan invullen.</p> |
| M26                                                | Alle gesprekken worden opgenomen, waarbij een klant gebruik kan maken van een opt-out.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| M27                                                | Opnames zijn gekoppeld aan metadata zoals wachtrij, datum, tijd en afdeling.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Eisen aan recording</b>                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| M28                                                | Alleen geautoriseerde gebruikers kunnen gesprekken downloaden, conform een in te richten rechtenstructuur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| M29                                                | Gesprekken zijn via filters en zoekcriteria (metadata) terug te vinden. De minimale vereiste zoekfilters dienen te zijn: Telefoonnummer, datum/tijd, medewerker, wachtrij.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| M30                                                | Het opzoeken van specifieke gesprekken d.m.v. filters dient mogelijk te zijn in een breder window van ten minste 1 maand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Eisen aan Workforcemanagement (WFM)</b>         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| M31                                                | De oplossing bevat een intuïtieve planning- en roosteringsmodule, die in staat is om (semi-) automatisch te roosteren (bijv. o.b.v. van regels). Daarbij is er voor medewerkers een mogelijkheid tot (gedeeltelijke) zelfroostering.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| M32                                                | Forecasting van het aantal calls en de bijbehorende inzet in uren op basis van historische data is beschikbaar voor de korte en middellange (drie tot zes maanden) termijn, waarbij geselecteerd kan worden welke weken of dagen representatief worden geacht. De gebruikte data kan ook handmatig worden bijgesteld indien gewenst.                                                                                                                                                                                           |
| M33                                                | Medewerkers kunnen in één oogopslag zien hoe hun rooster er voor de huidige dag uit ziet en kunnen éénvoudig verder kijken naar toekomstige diensten. Bij late (bijv. zelfde dag) wijzigingen krijgen zij notificaties.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| M34                                                | Rapportages per week en per persoon, minimaal 1 3 jaar terug te raadplegen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| M35                                                | Rapportages zijn te integreren met PowerBI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Eisen aan toegang data (API)</b>                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                             |                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| M36                         | De leverancier stelt een goed gedocumenteerde API beschikbaar waarmee zowel real-time als historische data opvraagbaar is.                                                                                |
| M37                         | Koppeling tussen beldata en kennisbankdata is mogelijk via API.                                                                                                                                           |
| <b>Eisen aan AI</b>         |                                                                                                                                                                                                           |
| M38                         | Wanneer (in de toekomst) gebruik wordt gemaakt van AI, dan voldoet Inschrijver aantoonbaar aan alle eisen uit de AI-act.                                                                                  |
| <b>Eisen aan security</b>   |                                                                                                                                                                                                           |
| M39                         | Alleen gebruikers met juiste autorisaties kunnen gevoelige data (zoals opnames) downloaden of inzien.                                                                                                     |
| M40                         | Kennisbankitems kunnen worden beperkt in zichtbaarheid op basis van rechten.                                                                                                                              |
| M41                         | Alle acties en wijzigingen worden gelogd, inclusief metadata en filterbare logging.                                                                                                                       |
| M42                         | Gespreksopnames worden minimaal 3 maanden veilig opgeslagen, tenzij anders overeengekomen.                                                                                                                |
| M43                         | Gespreksopnames worden versleuteld opgeslagen volgens ten minste AES-256 encryptiestandaarden.                                                                                                            |
| M44                         | Het moet mogelijk zijn om technisch een keuzemenu in te richten zodat de Aanbestedende dienst de mogelijkheid heeft om toestemming te vragen voor het opnemen van het gesprek.                            |
| M45                         | Toegang tot opnames is gelogd en terug te traceren op Agent-niveau.                                                                                                                                       |
| M46                         | Verwijdering of export van opnames is alleen mogelijk voor gebruiker met expliciete rechten.                                                                                                              |
| M47                         | Systeem ondersteunt automatische archivering of verwijdering op basis van bewaartermijnbeleid.                                                                                                            |
| <b>Eisen aan kennisbank</b> |                                                                                                                                                                                                           |
| M48                         | Beheerders kunnen items wijzigen, groeperen, filteren en archiveren.                                                                                                                                      |
| M49                         | Maximaal 10 clicks per gesprek nodig voor kennisbanknavigatie                                                                                                                                             |
| M50                         | Koppeling van kennisitems aan e-mailtemplates en telefoniecontext.                                                                                                                                        |
| M51                         | Gekoppeld aan kennisitems behoort het beheren en instellen van emailtemplates aan deze kennisitems tot de mogelijkheden. Agenten kunnen gemakkelijk deze templates kopiëren en voor doeleinden gebruiken. |
| M52                         | Alleen medewerkers met specifieke rechten zien vertrouwelijke items.                                                                                                                                      |
| M53                         | De huidige kennisbank structuur van het KCC dient overgenomen te worden in de transitiefase.                                                                                                              |
| M54                         | De kennisbank dient zowel via een zoekfunctionaliteit te navigeren te zijn als via een mappen structuur waarbij je enkel via je muis navigeert door de kennisbank.                                        |
| M55                         | Het navigeren door de kennisbank en het registreren van kennisitems dient binnen 2 seconden plaats te vinden per klik.                                                                                    |
| M56                         | Afbeeldingen en/of .png bestanden dienen ingevoegd te kunnen worden in kennisitems door beheerders, achteraf inzichtelijk door medewerkers.                                                               |
| M57                         | Tabellen dienen ingevoegd of aangemaakt te kunnen worden in kennisitems door beheerders, achteraf inzichtelijk door medewerkers.                                                                          |
| M58                         | Externe links naar websites en/of documenten dienen mogelijk te zijn in kennisitems.                                                                                                                      |

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| M59                                         | Het dient mogelijk te zijn voor beheerders om in kennisitems een doorverwijzen te verwezenlijken naar andere kennisitems. Gebruikers zien de link (of iets anders) en kunnen hier op klikken waarna ze navigeren in de kennisbank naar de verwijzing.                                                                                             |
| M60                                         | Kennisitems kunnen gekoppeld worden aan een specifieke rechten groep. Vervolgens kunnen gebruikers aan deze groep gekoppeld worden zodat zij slechts de kennisitems inzichtelijk zien waar zij rechten voor hebben.                                                                                                                               |
| M61                                         | Kennisitems kunnen op inactief gezet worden zonder deze te verwijderen. (archiveren)                                                                                                                                                                                                                                                              |
| M62                                         | Kennisitems bevatten versiebeheer waarbij datum/tijd en naam gebruiker inzichtelijk zijn voor de beheerders per versie.                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Eisen aan Agent-functionaliteit</b>      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| M63                                         | Agents gebruiken één interface voor telefonie, kennisbank en klantinformatie.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| M64                                         | Agent kan een dark-mode aanzetten en heeft toegang tot een aantal overige toegankelijkheid instellingen zoals lettergrootte.                                                                                                                                                                                                                      |
| M65                                         | Agents kunnen kennisbank items markeren als favoriet en vervolgens snel inzien/openen.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| M66                                         | Werkstatussen (beschikbaar, wrap-up, pauze) zijn live te beheren en achteraf inzichtelijk. De statussen zijn aanpasbaar door de beheerder en worden door de agent gelogd.                                                                                                                                                                         |
| M67                                         | Agent heeft inzicht in eigen prestaties, KPI's en klanttevredenheidsscores                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| M68                                         | Agent kan feedback geven op kennisbankitems, systeemmeldingen en rapportages. Kennisbankitem moet gelogd worden door agent als (hoofd)onderwerp van een gesprek.                                                                                                                                                                                  |
| M69                                         | Agent heeft toegang tot een persoonlijke gespreksgeschiedenis, inclusief notities en gebruikte kennisitems                                                                                                                                                                                                                                        |
| M70                                         | Agent beschikt over de functionaliteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realtime inzicht in wachtrij-informatie van alle groepen waarvan hij/zij deel uitmaakt.</li> <li>• Inzicht in persoonlijke belhistorie (inkomend/uitgaand).</li> <li>• Presence-informatie van collega's (status beschikbaar, in gesprek, afwezig).</li> </ul> |
| <b>Eisen aan Supervisor-functionaliteit</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| M71                                         | Supervisors beschikken over real-time dashboards en rapportages per medewerker en afdeling.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| M72                                         | Supervisors kunnen gespreksopnames terugluisteren en filteren op metadata.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| M73                                         | Gespreksmonitoring is te randomiseren en aanpasbaar per type gesprek of afdeling.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| M74                                         | De random gespreksmonitoring is af te stellen per team. Hierbij dient ten minste mogelijk te zijn om het aantal gesprekken wat random voor monitoring geselecteerd wordt per tijdswindow (week of maand) af te stellen.                                                                                                                           |
| M75                                         | Supervisors kunnen werkstatussen aanpassen en interventies uitvoeren tijdens live gesprekken. Een supervisor kan meeluisteren (whisper) zowel fysiek als op afstand.                                                                                                                                                                              |
| M76                                         | Supervisors kunnen individuele en team-KPI's instellen en opvolgen.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| M77                                         | Supervisors kunnen de telefoongids beheren                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| M78                                         | Supervisors kunnen lidmaatschap van meerdere groepen instellen                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| M79                                         | Supervisors kunnen agents aan- of afmelden voor specifieke groepen.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| M80                                         | Supervisors kunnen lid zijn van meerdere groepen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| M81                                        | Supervisors kunnen zichzelf en agenten aan of afmelden voor specifieke groepen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| M82                                        | <p>Het profiel 'supervisor' omvat alle functionaliteiten van het profiel 'agent', aangevuld met de volgende mogelijkheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overzicht van realtime wachtrij-informatie van alle groepen.</li> <li>• Lidmaatschap en beheer van meerdere groepen.</li> <li>• Inspreken van meldteksten.</li> <li>• Inzicht in volledige belhistorie (inkomend en uitgaand).</li> <li>• Toegang tot realtime en historische statistieken van wachtrijen en agentprestaties.</li> </ul> |
| <b>Eisen aan beheerder-functionaliteit</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| M83                                        | Beheerders kunnen gebruikers, rollen en rechten configureren en beheren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| M84                                        | Beheerders kunnen routeringsregels, wachtrijen en callflows aanpassen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| M85                                        | Beheerders kunnen logging, audit trails en toegangshistorie raadplegen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| M86                                        | Beheerders beheren systeeminstellingen, integraties (API's) en updates.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| M87                                        | Beheerders kunnen dashboards en rapportages configureren voor verschillende gebruikersrollen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| M88                                        | Beheerders kunnen gebruikers, rollen en rechten configureren en beheren. Het instellen van verkeersklassen (rechten waar iemand naartoe kan bellen zoals buitenland, 0900 nummers) zijn uitsluitend in te stellen door de telefonie beheerder.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| M89                                        | Beheerders kunnen een prioriteit per user instellen (skills of wachtrijen per user)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| M90                                        | Beheerders kunnen een nieuwe routing of een groep configureren                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| M91                                        | Beheerders kunnen een wijziging op een bestaande routing of groep of IVR toepassen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| M92                                        | Beheerders kunnen een routing actief en intuïtief live beheren                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Eisen aan dashboards</b>                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| M93                                        | Aanbestedende dienst heeft de mogelijkheid om zelf de inhoud/ veldenvan de dashboards te bepalen en/of aan te passen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| M94                                        | Dashboards zijn real-time, aanpasbaar en per afdeling/wachtrij in te richten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| M95                                        | Dashboards zijn per rol (agent, supervisor, beheerder) configureerbaar en toegespitst op de informatiebehoefte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| M96                                        | Dashboards kunnen worden weergegeven op externe schermen (bijvoorbeeld op de werkvloer).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| M97                                        | Widgets en KPI-tegels zijn aanpasbaar en kunnen worden gepersonaliseerd per gebruiker.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Eisen aan rapportage</b>                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| M98                                        | Dashboards bieden visuele weergaves zoals grafieken, scorecards en waarschuwingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| M99                                        | Dashboards kunnen automatisch worden verversd op ingestelde intervallen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| M100                                       | Toegang tot dashboards is gebaseerd op rollen en rechten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| M101                                       | Een rechtstreekse koppeling moet mogelijk zijn tussen het data-warehouse van de Aanbestedende dienst en PowerBi. Rapportages zijn daarnaast exporteerbaar naar Excel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| M102                           | Filters beschikbaar: wachtrij, tijd, afdeling, medewerker, interval, aanbod, beantwoord, wachttijd, binnen servicelevel, buiten service level etc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| M103                           | De applicatie ondersteunt rapportagefunctionaliteit met de mogelijkheid tot export van gegevens naar gangbare formaten (CSV, PDF, Excel).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| M104                           | Data moet opvraagbaar zijn voor ten minste 36 maanden terug.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| M105                           | De rapportagefunctionaliteit splitst de volgende factoren op voor een te selecteren periode (dag, week, maand, kwartaal, jaar).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| M106                           | Een rapportage bevat de volgende onderdelen m.b.t. gespreksvolumes en afhandeling: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal binnengekomen gesprekken (Calls Presented)</li> <li>• Aantal beantwoorde gesprekken (Calls Answered)</li> <li>• Aantal gemiste of afgebroken gesprekken (Calls Abandoned)</li> <li>• Aantal wachtrijgesprekken (Calls Queued)</li> <li>• Aantal weggelopen gesprekken (Calls Escaped)</li> </ul>                                                                                                 |
| M107                           | Een rapportage bevat de volgende onderdelen m.b.t. servicelevel en reactietijd: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal en percentage gesprekken beantwoord binnen 90 seconden</li> <li>• Percentage van de beantwoorde gesprekken dat binnen 90 seconden is afgehandeld</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                         |
| M108                           | Een rapportage bevat de volgende onderdelen m.b.t. kwaliteitsindicatoren: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal gesprekken dat is doorgeschakeld (Calls Transferred)</li> <li>• Aantal gebouncete gesprekken (Calls Bounced)</li> <li>• Aantal stranded gesprekken (Calls Stranded)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                            |
| M109                           | Een rapportage bevat de volgende onderdelen m.b.t. technische overloop: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal gesprekken dat is overgelopen door tijdslimiet (Calls Overflowed - Time)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| M110                           | Een rapportage bevat de volgende onderdelen m.b.t. metadata: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datum en tijdstip van de registratie</li> <li>• Naam en identificatie van het callcenter</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| M111                           | Een rapportage bevat de volgende onderdelen m.b.t. interactions: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Team (Campaign) (zoals jvk of frontoffice)</li> <li>• Wachtrij (Queue)</li> <li>• Jaar</li> <li>• Datum</li> <li>• Dag</li> <li>• Aanbod</li> <li>• Beantwoord</li> <li>• Opgeworpen (abandoned)</li> <li>• Binnen service level</li> <li>• Buiten service level</li> <li>• Wachttijd (gemiddeld)</li> <li>• Average Talktime</li> <li>• Average Wrap-up</li> <li>• Average Handling Time</li> <li>• Occupancy</li> </ul> |
| <b>Eisen aan implementatie</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| M112                           | Inschrijver is ervoor verantwoordelijk dat alle vaste toestellen van Aanbestedende dienst op het moment van de migratie operationeel zijn en neemt dit op in het op te stellen implementatieplan                                                                                                                                  |
| M113                           | Alle bestaande belschema's (bijv. routeringen en welkomstboodschappen) van Aanbestedende dienst worden door Inschrijver overgenomen en ingericht in het systeem.                                                                                                                                                                  |
| M114                           | Inschrijver migreert de indeling en inhoud van de kennisbank en neemt dit op in het op te stellen implementatieplan.                                                                                                                                                                                                              |
| M115                           | Minimaal 5 tot 10 medewerkers worden getraind in de rol van beheerder (zie eisen aan beheerder-functionaliteit in onderdeel C van dit Programma van Eisen) voor aanvang migratie.                                                                                                                                                 |
| M116                           | Minimaal 5-10 medewerkers worden getraind in de rol van supervisors (zie eisen aan supervisor-functionaliteit M71 tot M82). De supervisors worden ook getraind in de rol van agents (zie eisen aan agent-functionaliteit M63 tot M70) zodat zij de agents zelf op locatie kunnen trainen. Dit vindt plaats voor aanvang migratie. |
| <b>Eisen aan extern beheer</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| M117                           | Onderhoudswindow is buiten kantoortijden en met goedkeuring van Aanbestedende dienst.                                                                                                                                                                                                                                             |
| M118                           | Een change vanuit provider die mogelijk impact heeft op de bedrijfsvoering van het KCC dient minimaal 20 werkdagen van tevoren gemeld te worden.                                                                                                                                                                                  |
| M119                           | Een change vanuit provider die mogelijk impact heeft op de bedrijfsvoering van het KCC dient uitgevoerd te worden met de garantie dat het geen tot minimale impact. en change vanuit provider die tot impact leidt op de bedrijfsvoering van het KCC moet ondersteund en begeleid worden vanuit de provider.                      |
| M120                           | Rapportages met behulp waarvan het change management proces in samenwerking met Aanbestedende dienst wordt bestuurd en beheerst worden elk kwartaal gepubliceerd."; Norm voor changes; 100% wordt correct doorgevoerd, 90% van de standaard changes worden binnen norm (2 werkdagen) afgesloten.                                  |

### 2.5.1 Wensen

Naast bovenstaande eisen heeft de Aanbestedende diensten wensen geformuleerd. Hiervoor heeft Aanbestedende dienst Aanbestedende dienst een wensenlijst opgesteld. Deze wensen en de beoordelingsmethodiek van deze wensen staat nader omschreven in Hoofdstuk 4, paragraaf 4.5.3. De wensenlijst is toegevoegd aan het Inschrijfbiljet (bijlage 3), als tabblad 7.

## 3 Contractuele voorwaarden

### 3.1 Overeenkomst

#### 3.1.1 *Vorm van de overeenkomst*

Op basis van de aanbestedingsprocedure, zoals beschreven in dit Aanbestedingsdocument zal Aanbestedende dienst een overeenkomst aangaan met de inschrijver die de inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding heeft ingediend. Deze overeenkomst legt de voorwaarden, condities en werkwijze van de te leveren dienstverlening vast.

GGD HvB, GGD WB, GGD NOG en RAV BMWN gaan elk afzonderlijk een separate overeenkomst aan met inschrijver. Deze overeenkomsten zijn inhoudelijk wel gelijk aan elkaar. Een conceptversie van de overeenkomsten is bijgevoegd als bijlage 4a (GGD HvB) en 4b (GGD WB), 4c (GGD NOG) en 4d (RAV BMWN).

Indien binnen de bezwaartermijn (Alcateltermijn) geen kort geding aanhangig wordt gemaakt, kan de Aanbestedende dienst overgaan tot definitieve gunning. De definitieve gunning vindt plaats bij ondertekening van de betreffende Overeenkomst. Dat betekent dat pas sprake is van een definitief gegunde opdracht, indien beide partijen de betreffende overeenkomst hebben ondertekend.

De opgenomen data in hoofdstuk 1.7 'Planning' zijn leidend voor het in rekening brengen van kosten, tenzij hier met schriftelijke toestemming van Opdrachtgever van wordt afgeweken. Implementatiekosten mogen vanaf 'Start implementatie' in rekening worden gebracht door opdrachtnemer en maandelijks gebruikerskosten vanaf 'Ingebruikname nieuwe dienstverlening'.

#### 3.1.2 *Duur van de Overeenkomsten*

##### GGD Hart voor Brabant

De Overeenkomst wordt in beginsel aangegaan voor de duur van vier (4) jaar.

De beoogde ingangsdatum van de Overeenkomst is 3 maart 2026 (streefdatum) en de einddatum van de Overeenkomst is in beginsel 2 maart 2030 (vier jaar na daadwerkelijke ingangsdatum Overeenkomst), tenzij de overeenkomst wordt verlengd.

##### GGD West-Brabant

De Overeenkomst wordt in beginsel aangegaan voor de duur van vier (4) jaar.

De beoogde ingangsdatum van de Overeenkomst is 3 maart 2026 (streefdatum) en de einddatum van de Overeenkomst is in beginsel 2 maart 2030 (vier jaar na daadwerkelijke ingangsdatum Overeenkomst), tenzij de overeenkomst wordt verlengd.

##### GGD Noord- en Oost Gelderland

De Overeenkomst wordt in beginsel aangegaan voor de duur van vier (4) jaar.

De beoogde ingangsdatum van de Overeenkomst is 3 maart 2026 (streefdatum) en de einddatum van de Overeenkomst is in beginsel 2 maart 2030 (vier jaar na daadwerkelijke ingangsdatum Overeenkomst), tenzij de overeenkomst wordt verlengd.

##### Regionale Ambulance Voorziening BMWN

De Overeenkomst wordt in beginsel aangegaan voor de duur van vier (4) jaar.

De beoogde ingangsdatum van de Overeenkomst is 3 maart 2026 (streefdatum) en de einddatum van de Overeenkomst is in beginsel 2 maart 2030 (vier jaar na daadwerkelijke ingangsdatum Overeenkomst), tenzij de overeenkomst wordt verlengd.

Na afloop van de initiële contractperiode van vier jaar of de betreffende verlengingsperiode eindigt de overeenkomst van rechtswege, zonder dat opzegging vereist is.

Alle vier Organisaties (GGD HvB, GGD WB, GGD NOG en RAV BMWN) kunnen afzonderlijk van elkaar besluiten om de overeenkomst te laten verlopen, te verlengen (zie hieronder) of (tussentijds) stop te zetten. Het besluit van de ene Organisatie hoeft geen invloed te hebben op de andere Organisatie.

Indien de overeenkomst eindigt en de nieuwe contractant is (om wat voor reden dan ook) nog niet gereed om de nieuwe overeenkomst uit te voeren vanaf het moment dat onderhavige overeenkomst eindigt, dan is opdrachtnemer (winnende inschrijver) alsdan verplicht om op verzoek van Opdrachtgever nog maximaal drie maanden onderhavige overeenkomst onder dezelfde voorwaarden en condities uit te voeren, zodat de telefonie bij Opdrachtgever niet stil komt te liggen en zodat de nieuwe contractant voldoende (implementatie)tijd krijgt om de telefonie op een goede manier over te kunnen nemen.

### *3.1.3 Optie tot verlenging van de Overeenkomst*

Aanbestedende dienst heeft het recht (de optie) om de overeenkomst na afloop van de in paragraaf 3.1.2 beschreven contractperiode van vier (4) jaar tegen minimaal gelijkblijvende condities te verlengen. Dit tot een maximum van drie (3) verlengingen van twee (2) jaar. Dit betekent dat de maximale looptijd van de overeenkomst (inclusief alle verlengingen) in totaal tien (10) jaar bedraagt.

De keuze tot verlenging van de overeenkomst berust enkel en volledig bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verplicht de eventuele keuze van Opdrachtgever tot verlengingen van de overeenkomst of tot niet verlengen van de overeenkomst te accepteren.

Indien Opdrachtgever gebruik wenst te maken van de optie tot verlenging zal Opdrachtgever dit uiterlijk drie (3) maanden voor afloop van de contractperiode schriftelijk kenbaar maken aan opdrachtnemer, bij gebreke waarvan de overeenkomst eindigt na afloop van de betreffende contractperiode.

Na afloop van alle verlengingsopties eindigt de overeenkomst van rechtswege zonder dat opzegging is vereist.

### *3.1.4 Wijzigingen in de overeenkomst*

Wijzigingen, niet zijnde zogenaamd wezenlijke wijzigingen, kunnen uitsluitend doorgevoerd worden indien deze schriftelijk zijn overeengekomen tussen partijen. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.

Het is Opdrachtnemer in geen geval toegestaan om wijzigingen in de werkwijze door te voeren zonder toestemming daarvoor van Opdrachtgever.

### *3.1.5 Wachtkamerovereenkomst*

Indien Opdrachtgever de overeenkomst tussentijdse beëindigt (bijvoorbeeld door middel van opzegging, ontbinding, vernietiging of welke andere beëindigingsgrond dan ook), behoudt Opdrachtgever zich gedurende een periode van twaalf (12) maanden na de totstandkoming van de overeenkomst het recht voor om de Wachtkamerovereenkomst in te roepen. In dat geval is de inschrijver welke als tweede is geëindigd verplicht om uitvoering te geven aan de Wachtkamerovereenkomst welke als bijlage 5 is toegevoegd. De inschrijver die als tweede is geëindigd ondertekent hiertoe binnen zeven (7) dagen na een verzoek hiertoe door Aanbestedende dienst een Wachtkamerovereenkomst. Indien de overeenkomst hier ruimte voor biedt is indexering

van de prijzen mogelijk. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, als zij gebruik maakt van de wachtkamerregeling, de schade die zij als gevolg daarvan lijdt (onder meer bestaande uit vertragingsschade en het verschil in prijs tussen de oorspronkelijke inschrijver en de (op)volgende inschrijver) te verhalen op de oorspronkelijke inschrijver. In geen geval is Opdrachtgever verplicht om gebruik te maken van de Wachtkamervereenkomst.

### **3.2 Van toepassing zijnde voorwaarden**

#### *3.2.1 Inkoopvoorwaarden*

Eventuele verkoop- en/of leveringsvoorwaarden van inschrijver of andersluidende voorwaarden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, ongeacht het moment waarop deze ter hand gesteld zijn. Standaardverwijzingen naar eigen algemene voorwaarden van inschrijvers worden geacht niet te zijn gedaan.

#### *3.2.2 Toepasselijk recht en forumkeuze*

Het Nederlands recht is van toepassing op de aanbesteding en de opdracht die hieruit voortvloeit. Inschrijver dient de opdracht uit te voeren met inachtneming van alle van toepassing zijnde wettelijke regelingen en richtlijnen.

Bij geschillen (daaronder begrepen die welke slechts door één der partijen als zodanig worden beschouwd) die naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure en/of de overeenkomst of daaruit voortvloeiende overeenkomsten tussen partijen mochten ontstaan, is de rechter in het arrondissement Zeeland-West-Brabant te Breda bevoegd om het geschil in rechte te beslechten.

### **3.3 Financiële bepalingen**

#### *3.3.1 Tarieven voor de dienstverlening*

Voor de opgave van de tarieven dient gebuikt gemaakt te worden van het in bijlage 3 bijgevoegde Inschrijfbiljet. De opgegeven tarieven dienen inclusief alle mogelijk bij de opdracht behorende kosten te zijn, zoals o.a., maar niet uitsluitend: reis- en overige logistieke kosten, overheadkosten, verblijfskosten, administratiekosten, etc.

Er kunnen door inschrijver geen aanvullende kosten in rekening gebracht worden anders dan de in de overeenkomst overeengekomen tarieven en vergoedingen, in welke vorm dan ook. Alle tarieven op het inschrijfbiljet dienen te worden afgegeven in Euro's en exclusief BTW.

Het is de plicht van inschrijver om ontbrekende zaken op het Inschrijfbiljet, die logischerwijs wel tot de opdracht behoren, te melden ten tijde van de Nota van Inlichtingen. Indien dat niet gebeurt, zullen dergelijke kosten in de uitvoeringsfase van de overeenkomst geheel voor rekening en risico van Opdrachtnemer komen.

Alle genoemde aantallen in dit Aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen, dienen ter indicatie. Inschrijver kan aan deze aantallen geen rechten ontleen ten aanzien van de in de inschrijving aangeboden prijzen en voorwaarden. Opdrachtgever heeft geen verplichting ten aanzien van het afnemen van bepaalde volumes.

**Let op!** De totale inschrijfprijs en alle onderliggende tarieven dienen marktconform te zijn. Daarnaast dienen de door inschrijver ingediende tarieven reëel te zijn (dat betekent kostendekkend te zijn). Inschrijvingen met niet-marktconforme dan wel irreële dan wel manipulatieve inschrijfprijzen en/of onderliggende tarieven worden door Aanbestedende dienst uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

### *3.3.2 Facturatie eisen*

Zie overeenkomsten (bijlage 4a en 4b, 4c en 4d) voor de facturatie eisen.

### *3.3.3 Kortingen en negatieve prijzen/tarieven*

Negatieve prijzen/tarieven per eenheid in de specificatie van de inschrijfsom zijn niet toegestaan. Een eventueel door inschrijver aangeboden korting dient verwerkt te zijn in de opgegeven prijzen op het Inschrijfbiljet.

## **3.4 Overige bepalingen**

### *3.4.1 Overdracht aan derden*

Het is de Opdrachtnemer op geen enkele wijze toegestaan rechten en verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst aan derden over te dragen (waaronder begrepen het verpanden of overdragen van vorderingen) zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

## 4 Aanbestedingsprocedure

### 4.1 Aanbestedingsprocedure

#### 4.1.1 *Typering opdracht*

De van toepassing zijnde CPV-code betreft: '64200000-8 telecommunicatiediensten'.

#### 4.1.2 *Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens*

Alle informatie voortvloeiend uit de aanbestedingsprocedure en de overeenkomst zal door alle partijen strikt vertrouwelijk behandeld worden.

(Potentiële) inschrijvers worden geacht de aan hen in het kader van deze aanbestedingsprocedure verstrekte gegevens vertrouwelijk te behandelen en slechts aan diegene te tonen die voor het uitbrengen van de inschrijving van de inhoud daarvan kennis moeten nemen.

Inschrijvers dienen de vertrouwelijkheid ook te bewaren wanneer de inschrijving niet tot een totstandkoming van een Overeenkomst leidt.

Alle door de inschrijvers ingediende inschrijvingen zullen door de Aanbestedende dienst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid worden behandeld.

Alle inschrijvingen worden na ontvangst eigendom van Aanbestedende dienst en zullen eveneens vertrouwelijk behandeld worden. Het voorgaande laat onverlet de bevoegdheid van Aanbestedende dienst om in rechte (in geschillen naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure respectievelijk de als gevolg daarvan gesloten overeenkomst(en)) een beroep op de (inhoud van de) inschrijvingen te doen en laat voorts de voor Aanbestedende dienst bestaande wettelijke verplichtingen tot het verstrekken van informatie omtrent de inschrijvingen onverlet.

#### 4.1.3 *Mogelijke onduidelijk- en tegenstrijdigheden in de aanbestedingsstukken*

De aanbestedingsstukken zijn met zorg samengesteld. Indien inschrijver desondanks in de aanbestedingsstukken fouten/tegenstrijdigheden/gebreken/onvolkomenheden/omissies/onduidelijkheden constateert, dient inschrijver zich proactief op te stellen door zelf Aanbestedende dienst zo spoedig mogelijk hierover te informeren, een en ander uiterlijk ten tijde van de Inlichtingenronde (NvI) door middel van het stellen van vragen of het maken van opmerkingen/bezwaren.

Indien inschrijver deze verplichting niet naleeft, verwerkt inschrijver zijn rechten om eventuele fouten/tegenstrijdigheden/gebreken/onvolkomenheden/omissies/onduidelijkheden achteraf (eventueel in rechte) nog aan de orde te mogen stellen.

Indien inschrijver ten tijde van de inlichtingenronde bezwaar maakt en dat bezwaar wordt van de hand gewezen door Aanbestedende dienst, dient inschrijver zich proactief op te stellen. Deze pro activiteit houdt o.a. in dat hij – ingeval hij zich (nog steeds) niet kan verenigen met het standpunt van Aanbestedende dienst – uiterlijk twee werkdagen vóór de inschrijvingsdatum een kortgedingprocedure aanhangig maakt teneinde zijn bezwaren in rechte te laten toetsen. Indien inschrijver dit nalaat en later (na de voorlopige gunningsbeslissing) alsnog terug wenst te komen op zijn eerder geuite bezwaren, heeft hij zijn rechten verwerkt om die bezwaren alsdan nog (in rechte) aan de orde te kunnen stellen.

Door middel van het indienen van een inschrijving verklaart inschrijver zich akkoord met de inhoud van de aanbestedingsstukken en conformeert hij zich aan de eisen en voorwaarden uit de aanbestedingsstukken.

#### 4.1.4 Gestanddoeningstermijn

De inschrijving moet een gestanddoeningstermijn hebben van tenminste 90 kalenderdagen na de uiterlijke inschrijvingsdatum. Voorts dient in het geval een kort geding wordt aangespannen, de inschrijving in ieder geval gestand te worden gedaan tot 15 kalenderdagen na de uitspraak in het kort geding.

De inschrijver dient er voorts rekening mee te houden dat Aanbestedende dienst (om wat voor reden dan ook) nog een verzoek kan doen tot verlenging van de gestanddoeningstermijn met 14 kalenderdagen. Inschrijver is alsdan verplicht akkoord te gaan met verlenging van de gestanddoeningstermijn, tenzij dit – gelet op concrete omstandigheden – naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet van hem geleverd kan worden (zoals bij excessieve prijsstijgingen). Gedurende de (verlenging van) de gestanddoeningstermijn heeft inschrijver geen recht op aanpassing en/of indexering van prijzen.

## 4.2 Wijze van inschrijving

Onderstaande paragrafen beschrijven, naast het zelfstandig inschrijven, de mogelijke wijze van inschrijving.

### 4.2.1 Samenwerkingsverband (combinatie)

Een samenwerkingsverband van partijen dient in te schrijven als één inschrijver. Bij een inschrijving als samenwerkingsverband (combinatie) gelden de volgende eisen:

- dient in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), welke als bijlage 6 is bijgevoegd, duidelijk vermeld te worden dat de inschrijving wordt ingediend door een combinatie en moet opgave worden gedaan van de leden van de combinatie;
- de leden van het samenwerkingsverband (de combinanten) zijn ieder hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de te sluiten Overeenkomst(en) voortvloeiende verplichtingen;
- dient bij de inschrijving aangegeven te worden wie van de combinanten de combinatie als penvoerder vertegenwoordigt;
- dienen de combinanten ieder voor zich het UEA in te vullen en ondertekend in te dienen. Tevens dienen zij ieder afzonderlijk de betreffende bewijsmiddelen aan te leveren.

Bij deelname aan een samenwerking (combinatie) is het niet toegestaan om ook zelfstandig een inschrijving in te dienen of als onderdeel van een ander samenwerkingsverband (combinatie) een inschrijving in te dienen of als derde op te treden waar een inschrijver een beroep op doet om te voldoen aan de geschiktheidseisen (deel IIC UEA). Gebeurt dat toch, dan worden alle betrokken partijen uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

### 4.2.2 Onderaanneming

Inschrijver mag gebruik maken van onderaanneming. In UEA, deel II-D, dient inschrijver aan te geven of hij van plan is de opdracht met behulp van onderaannemer(s) uit te voeren en welke onderaannemer(s) hij daarvoor inschakelt (voor zover bekend). Op de in te schakelen onderaannemer mogen de toepasselijke uitsluitingsgronden uit het UEA niet van toepassing zijn. Inschrijver blijft te allen tijde verantwoordelijk en volledig aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de aanbestedingsprocedure en de daaruit volgende overeenkomst voortvloeiende verplichtingen, waaronder dat deel van de opdracht dat in onderaanneming wordt uitgevoerd.

Indien inschrijver niet aangeeft gebruik te maken van onderaanneming dan gaat Aanbestedende dienst ervan uit dat de opdracht, wanneer aan inschrijver gegund, geheel in eigen beheer uitgevoerd wordt. Gedurende de looptijd van de overeenkomst mogen dan ook geen onderaannemers worden ingeschakeld, tenzij Opdrachtgever daar uitdrukkelijk schriftelijke toestemming voor heeft verleend.

Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan slechts eenmaal, al dan niet in combinatie met andere natuurlijke personen of rechtspersonen, inschrijven. Een partij die zelfstandig inschrijft mag daarnaast niet ook als onderaannemer bij een andere inschrijver of als lid van een samenwerkingsverband (combinant) optreden bij deze aanbesteding. Indien een situatie zich voordoet waarin een onderaannemer ook als zelfstandig inschrijver of als lid van een samenwerkingsverband (combinatie) heeft ingeschreven, zullen alle betrokken inschrijvingen ongeldig worden verklaard.

#### 4.2.3 *Inschrijving door 'concernondernemingen'/gelieerde rechtspersonen als bedoeld in de artikelen 2:24a en 2:24b BW*

Van rechtspersonen die aan elkaar gelieerd zijn in de zin van artikel 2:24a BW of die met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24 b BW (dochtermaatschappijen van dezelfde holding) mag niet meer dan één rechtspersoon aanmelden (d.w.z. als hoofdaannemer of als combinant). Dit lijdt uitzondering indien meerdere rechtspersonen die verbonden zijn zoals bedoeld in de artikelen 2:24a en 2:24b BW en die afzonderlijk inschrijven op deze aanbesteding, ieder afzonderlijk kunnen aantonen dat hun inschrijvingen onafhankelijk van elkaar tot stand zijn gekomen. Zij dienen daartoe in ieder geval schriftelijk te verklaren dat hun inschrijving in zelfstandigheid, met inachtneming van vertrouwelijkheid en zonder enig overleg met het doel en strekking om de inschrijvingen onderling op elkaar af te stemmen tot stand is gekomen. Deze verklaring die rechtsgeldig dient te zijn ondertekend, dient op eerste verzoek van Aanbestedende dienst binnen 7 kalenderdagen te worden overgelegd. Indien Aanbestedende dienst constateert dat er is ingeschreven in strijd met de in deze paragraaf genoemde eis, zullen alle betrokken inschrijvers worden uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Wanneer de jaarrekening van de inschrijver geconsolideerd is moet de holding zich volledig en onvoorwaardelijk garant stellen voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten overeenkomst voortvloeien. De (voorlopige) 'winnaar' van de aanbesteding overlegt binnen 7 kalenderdagen na verzoek daartoe een door de holdingmaatschappij ingevulde en ondertekende verklaring waarin de holding zich volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten overeenkomst voortvloeien.

#### 4.2.4 *Beroep op bekwaamheid van derden*

Indien een inschrijver voor het voldoen aan de geschiktheidseisen een beroep doet op een derde/derden:

- geeft hij dat aan in het UEA (Deel II C);
- moeten de derden waar een beroep op wordt gedaan eveneens een ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA aanleveren;
- moet inschrijver aan Aanbestedende dienst aantonen dat hij daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van de natuurlijke- of rechtspersonen;
- moeten de natuurlijke- of rechtspersonen ook daadwerkelijk en onherroepelijk worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht, voor zover het de onderdelen betreft waarop de technische bekwaamheid betrekking heeft. Indien de opdracht aan inschrijver wordt gegund is hij tot deze inzet verplicht;
- Tijdens de uitvoering van de opdracht mag Opdrachtnemer deze derde(n) niet vervangen, tenzij na uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van Opdrachtgever.

Inschrijver verstrekt binnen zeven (7) kalenderdagen na verzoek daartoe bewijsstukken waaruit blijkt dat inschrijver daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van de andere natuurlijke- of rechtspersonen, evenals bewijsstukken waaruit blijkt dat de natuurlijke- of rechtspersonen daadwerkelijk en onherroepelijk worden ingezet bij

de uitvoering van de opdracht. Als bewijsstuk kan onder meer dienen een ter zake gesloten (onderaanneming)overeenkomst of een ter zake door inschrijver en de natuurlijke- of rechtspersoon opgestelde, gedateerde en rechtsgeldig ondertekende verklaring, zulks ter beoordeling van Aanbestedende dienst.

#### 4.2.5 Overige voorwaarden

De aanbesteding vindt plaats onder de volgende condities;

- Aan de inschrijving zijn voor Aanbestedende dienst geen kosten verbonden. Inschrijver kan geen aanspraak maken op vergoeding van inschrijverskosten in welke vorm dan ook;
- Er kunnen aan de inschrijving geen rechten worden ontleend;
- Een inschrijving die niet voldoet aan (een van de) eisen en voorwaarden uit de aanbestedingsstukken is ongeldig en dient te worden uitgesloten;
- Iedere inschrijver mag slechts éénmaal inschrijven;
- Deze aanbesteding is geen opdracht, impliceert het niet en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd;
- Een inschrijving dient betrekking te hebben op de gehele opdracht. Het indienen van een inschrijving voor een deel van de opdracht is niet toegestaan en zal als zodanig niet worden meegenomen in de procedure;
- Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om voor de gehele opdracht, of voor gedeelten van de opdracht, niet tot gunning over te gaan, om welke reden dan ook. In een dergelijk geval is Aanbestedende dienst niet gebonden aan het aangaan van een Overeenkomst en/of het overgaan tot vergoeding van kosten;
- Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor, zonder schadeplichtig te zijn, om op ieder moment en om haar moverende redenen de aanbestedingsprocedure (tijdelijk) te staken en/of definitief stop te zetten. Inschrijvers hebben bij intrekking van de aanbestedingsprocedure geen recht op een kostenvergoeding, tenzij de Aanbestedende dienst van oordeel is dat in het specifieke geval enige kostenvergoeding redelijk is;
- Alle informatie voortvloeiend uit de aanbestedingsprocedure en de Overeenkomst zal door alle partijen strikt vertrouwelijk behandeld worden, behoudens indien en voor zover er op hen een wettelijke plicht rust om bepaalde gegevens openbaar te maken;
- Door middel van inschrijving verklaart inschrijver zich akkoord met de voorwaarden van de aanbesteding en de onderliggende documenten. Elk voorbehoud maakt de inschrijving ongeldig;
- Door middel van inschrijving verklaart inschrijver zich akkoord met de als bijlage 5 bijgevoegde Wachtkamerovereenkomst. Dit betekent dat wanneer inschrijver als tweede eindigt in de eindbeoordeling inschrijver de Wachtkamerovereenkomst dient te ondertekenen;

### 4.3 Verloop van de aanbestedingsprocedure

#### 4.3.1 Schouwing locaties Aanbestedende dienst

De telefoniedienstverlening welke Aanbestedende dienst haar medewerkers biedt, is nagenoeg volledig gebaseerd op mobiliteit. De meeste medewerkers beschikken niet over een vast toestel, maar gebruiken een smartphone. Hierdoor is een goede indoordekking van essentieel belang. Vanaf de eerste dag dat de nieuwe telefonie oplossing in gebruik is genomen, ligt de verantwoordelijkheid voor een goede indoordekking bij de inschrijver.

Aanbestedende dienst biedt inschrijvers op 25 november de mogelijkheid de hoofdlocaties te bezoeken.

Tijdens de schouwing krijgen inschrijvers een korte rondleiding door de locaties en is er gelegenheid voor het uitvoeren van een dekkingsmeting en/of check naar de capaciteit van GSM- masten in de omgeving. Van inschrijvers wordt verwacht dat zij 5 minuten voor aanvang van de schouwing

aanwezig zijn op de locatie. Inschrijver zal op deze dag begeleid worden door een medewerker van Aanbestedende dienst.

Tijdens de schouwing is het niet toegestaan om inhoudelijke vragen te stellen aan medewerkers van Aanbestedende dienst. Eventuele vragen dienen via de daarvoor bestemde vragenmodule van TenderNed ingediend te worden. Deze vragen worden vervolgens middels een Nota van Inlichtingen beantwoord.

Inschrijvers kunnen geen rechten ontleen aan hetgeen de betreffende medewerkers van Aanbestedende dienst tijdens de schouw mondeling hebben verklaard.

Indien inschrijver van de uitnodiging voor de schouwing gebruik wil maken, dan dient de inschrijver dit uiterlijk op 24 november 10:00 uur, via een bericht in de berichtenmodule van TenderNed kenbaar te maken aan Aanbestedende dienst. Inschrijver dient hierbij ook aan te geven door welke personen inschrijver vertegenwoordigd zal worden (maximaal 2 personen).

Graag hoort Aanbestedende dienst van inschrijver na afloop van de schouw, middels een vraag via de vragenmodule van TenderNed t.b.v. van de Nota van Inlichtingen, of naar aanleiding van de schouw er eventuele kostenposten aan het Inschrijfbiljet toegevoegd moeten worden en zo ja, welke kostenposten dit dan zijn. Aanbestedende dienst zal vervolgens beoordelen of de input vanuit Inschrijver van toegevoegde waarde is en dus opgenomen zal worden op het inschrijfbiljet (of niet). Aanbestedende dienst wil benadrukken dat de beslissing tot het toevoegen van kostenposten aan het inschrijfbiljet uitsluitend berust bij Aanbestedende dienst. Aanbestedende dienst biedt inschrijvers deze schouwmogelijkheid om zo een zo accuraat mogelijke inschrijving te kunnen doen.

#### **Adressen, tijdstippen en routeplanning van de schouw op 25 november:**

| Locatie   | Adres                         | Omschrijving                    | Tijdstip schouwing |
|-----------|-------------------------------|---------------------------------|--------------------|
| Breda     | Doornboslaan 225-227, 4816 CZ | Hoofdkantoor WB                 | 13:00              |
| Den Bosch | Gruttostraat 14, 5212 VM      | Hoofdlocatie RAV                | 11:00              |
| Ulvenhout | Chaamsebaan 4, 4851 SN        | Hoofd- en scholings locatie RAV | 14:30              |
| Uden      | Eikenheuvelweg 5, 5406 NA     | Scholings locatie RAV           | 09:00              |

#### **4.3.2 Nota van Inlichtingen**

Alle geïnteresseerden hebben de mogelijkheid om aan Aanbestedende dienst vragen te stellen over de opdracht en de aanbestedingsprocedure. Vragen kunnen doorlopend worden ingediend tot uiterlijk maandag 1 december 2025, 15:00 uur via de vragenmodule (dus niet de berichtenmodule) van TenderNed. Indien mogelijk zullen ontvangen vragen tussentijds (dus eerder) worden beantwoord, een en ander naar oordeel van de Aanbestedende dienst. Vragen dienen per stuk ingediend te worden en dienen concreet te worden omschreven.

Alle gestelde vragen met de bijbehorende antwoorden, evenals aanvullingen of wijzigingen van Aanbestedende dienst worden geanonimiseerd op schrift gesteld in een Nota van Inlichtingen.

De eerste Nota van Inlichtingen wordt op 11 december 2025 (streefdatum) gepubliceerd op het aanbestedingsplatform TenderNed. Vragen voor deze Nota van Inlichtingen dienen uiterlijk op maandag 15 december 2025, voor 15.00 uur ingediend te zijn via TenderNed.

De tweede Nota van Inlichtingen wordt op 19 december 2025 (streefdatum) gepubliceerd op het aanbestedingsplatform TenderNed.

De laatste Nota van Inlichtingen zal uiterlijk 10 kalenderdagen voor de uiterste datum voor de ontvangst van de inschrijvingen via TenderNed beschikbaar worden gesteld. Elk risico van niet tijdige of niet correcte ontvangst daarvan komt geheel voor rekening van inschrijver.

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om vragen die te laat zijn ingediend, niet te beantwoorden.

Op deze wijze beschikt iedere geïnteresseerde over dezelfde informatie. De Nota van Inlichtingen, inclusief bijlagen, is onlosmakelijk verbonden met, en maakt onderdeel uit van, de aanbestedingsdocumenten.

#### 4.3.3 *Indienen inschrijving*

De indiening van de inschrijving kan uitsluitend digitaal plaatsvinden via TenderNed tot uiterlijk maandag 19 januari 2026, 09:00 uur. Vóór dit tijdstip moeten inschrijvingen in de digitale kluis in TenderNed zijn ingediend.

Voor meer informatie over de wijze waarop dit moet gebeuren is de handleiding "Stappenplan digitaal inschrijven op overheidsopdrachten via TenderNed" bijgevoegd als bijlage 7 bij dit Aanbestedingsdocument.

Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig inleveren van de inschrijving. Inschrijvingen die na hierboven vermelde datum en tijdstip worden ingediend worden niet ontvangen door Aanbestedende dienst omdat toegang tot de digitale kluis in TenderNed wordt geblokkeerd. **(LET OP: Aanbestedende dienst adviseert inschrijver om tijdig documenten in te leveren (te uploaden) en dus niet te wachten tot kort voor het sluiten van de digitale kluis. Technische problemen op het vlak van internetverbinding of TenderNed vallen onder het risico van inschrijver.)**

Een andere wijze van indienen van de inschrijving dan digitaal via TenderNed is niet toegestaan. Inschrijvingen die te laat en/of op een andere wijze worden ingediend worden ongeldig verklaard en niet in behandeling genomen.

De inschrijvers hebben de mogelijkheid om de inschrijving in te trekken (en opnieuw in te dienen) tot de uiterlijke inschrijvingsdatum en -tijdstip.

De opening van de inschrijvingen is niet openbaar. Van de opening van de inschrijvingen wordt een, automatisch door TenderNed gegenereerd, proces verbaal van opening opgesteld welke zo snel mogelijk na opening van de kluis aan alle inschrijvers wordt verzonden.

## 4.4 Uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en beroepsbevoegdheid

### 4.4.1 *Uitsluitingsgronden, Uniform Europees Aanbestedingsdocument*

Inschrijvers zijn verplicht om een correct en naar waarheid ingevuld UEA in te dienen. Het hanteren van andere modellen dan het als bijlage 6 bijgevoegd UEA, of het wijzigen van de opzet van het wettelijke model is niet toegestaan.

Aanbestedende dienst wenst de volgende opmerkingen te plaatsen over het UEA:

- Alle voor inschrijver van toepassing zijnde onderdelen dienen ingevuld te worden.
- Wanneer inschrijver in combinatie inschrijft, van onderaanneming gebruik maakt, of een beroep doet op de bekwaamheid van derden, wordt benadrukt dat deel II volledig en juist

ingevuld dient te worden. Daarnaast dienen alle combinanten, ieder separaat, een ingevuld en rechtsgeldig ondertekend exemplaar van het UEA in te dienen.

- Ook derden op wiens bekwaamheid een beroep wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen (deel IIC) dienen een correct en naar waarheid ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA in te dienen.
- Bij onderdeel IIIA, IIIB en IIIC zijn de uitsluitingsgronden welke van toepassing zijn op deze opdracht aangevinkt. Dit onderdeel dient beantwoord te worden door inschrijver.
- Door onderdeel IV in te vullen geeft inschrijver aan of hij voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen. Geschiktheidseisen worden in het UEA selectiecriteria genoemd.
- Aanbestedende dienst vertrouwt erop dat inschrijver UEA volledig en naar waarheid invult. Het UEA dient rechtsgeldig ondertekend te worden door een vertegenwoordiger van inschrijver die vertegenwoordigingsbevoegd is.
- Indien het betreffende UEA niet is ondertekend door een bevoegd vertegenwoordiger van de betreffende organisatie of het UEA is niet juist of niet naar waarheid ingevuld, is de inschrijving ongeldig en wordt de inschrijvende organisatie uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

In de volgende paragrafen zijn de facultatieve uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen nader weergegeven.

#### 4.4.2 *Verplichte uitsluitingsgronden*

De verplichte uitsluitingsgronde zijn van toepassing op deze aanbestedingsprocedure.

#### 4.4.3 *Facultatieve uitsluitingsgronden*

Aanbestedende dienst heeft de facultatieve uitsluitingsgronden die van toepassing zijn verklaard op deze aanbestedingsprocedure aangevinkt in deel IIIC van het UEA. De uitsluitingsgronden zijn van toepassing op iedere inschrijver en Deelnemer in een samenwerkingsverband (combinatie), alsook iedere onderaannemer die ingezet zal worden bij de uitvoering van de opdracht (deel IID UEA) en ondernemingen waarop door inschrijver een beroep wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen (Deel IIC UEA) . Indien op één (1) of meerdere van de ondernemingen in een samenwerkingsverband een uitsluitingsgrond van toepassing is, zal het samenwerkingsverband als geheel worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Indien zich in de periode tussen de dag van inschrijving tot en met de dag van opdrachtverlening een verandering in de situatie van een inschrijver voordoet die van invloed is op het al dan niet van toepassing zijn van een uitsluitingsgrond op de inschrijver, moet de inschrijver de Aanbestedende dienst op de hoogte stellen van de verandering in de situatie. Voorgaande is eveneens van toepassing op een deelnemer binnen het samenwerkingsverband (combinatie). In een dergelijke kan de betreffende inschrijver alsnog worden uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Op verzoek van Aanbestedende dienst verstrekt inschrijver binnen 7 (zeven) kalenderdagen na dat verzoek de onderstaande aanvullende bewijsstukken met betrekking tot deze aanbesteding:

- Uittreksel uit het handelsregister die op de dag van inschrijving niet ouder mag zijn dan zes (6) maanden);
- Verklaring van Betalingsgedrag belastingen en sociale premies van de Belastingdienst die op de dag van inschrijving niet ouder mag zijn dan zes (6) maanden;

- Gedragsverklaring Aanbesteden GVA die op de dag van inschrijving niet ouder mag zijn dan twee (2) jaar. **Let op! het aanvragen van de GVA neemt aanzienlijk wat tijd in beslag (kan circa 8 weken duren), dus doe dit tijdig!**
- Het niet tijdig aanvragen en indienen van deze documenten komt voor rekening en risico van inschrijver.

Indien inschrijver niet binnen de genoemde termijn de opgevraagde bewijsmiddelen heeft overgelegd of indien zou blijken dat het UEA van inschrijver of de combinatie of de derde waar een beroep op wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen onjuist/onvolledig/niet naar waarheid is ingevuld, legt Aanbestedende dienst de inschrijving van de betrokken inschrijver onmiddellijk ter zijde en wordt deze inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Indien na het voorlopige gunningsbesluit zou blijken dat inschrijver een inhoudelijk onjuiste verklaring en/of een onjuist UEA en/of onjuiste of misleidende bewijsmiddelen zou hebben afgegeven geldt dat Aanbestedende dienst alsdan het voorlopige gunningsbesluit voor de betreffende inschrijver zal intrekken en de inschrijving van de desbetreffende inschrijver alsnog terzijde zal leggen en daarmee zal uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

#### 4.4.4 Beroepsbevoegdheid: inschrijving handelsregister

Inschrijver dient conform de regels van de lidstaat waar inschrijver gevestigd is, ingeschreven te staan in een beroeps- en/of handelsregister. Daartoe dient Inschrijver in UEA, bijlage 6, het nummer van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel (Nederland) of een vergelijkbaar register in het land van vestiging te verstrekken.

Het UEA dient rechtsgeldig ondertekend te worden door een vertegenwoordiger van inschrijver die blijkens het handelsregister dan wel een overeenkomstig register in het land van vestiging vertegenwoordigingsbevoegd is.

Indien een andere persoon dan de personen die volgens het uittreksel tekenbevoegd zijn, handelt namens de organisatie van inschrijver, dan dient hiervan een expliciete rechtsgeldig ondertekende verklaring van beslissingsbevoegdheid te worden opgenomen bij de inschrijving.

#### 4.4.5 Geschiktheidseisen op het gebied van technische bekwaamheid: certificeringen

Inschrijver dient te beschikken over voldoende technische bekwaamheid en dient dit aan te tonen door de beschikking over de volgende certificeringen of gelijkwaardig:

- ISO 27001
- NEN 7510
- NIS2

Indien inschrijver niet beschikt over de gevraagde ISO-certificering, maar wel over een gelijkwaardig certificaat, is het aan inschrijver om bij inschrijving aan Aanbestedende dienst te bewijzen dat het certificaat daadwerkelijk gelijkwaardig is. De beslissing of inderdaad sprake is van gelijkwaardigheid is aan de Aanbestedende dienst.

Op verzoek van Aanbestedende dienst verstrekt inschrijver binnen 7 (zeven) kalenderdagen na dat verzoek de onderstaande aanvullende bewijsstukken met betrekking tot deze aanbesteding:

- ISO 27001 certificaat,
- NEN 7510 certificaat
- NIS2 certificaat

Het niet (tijdig) aanleveren van bovengenoemde certificaten kan tot uitsluiting van de aanbesteding leiden, dit ter beoordeling door de Aanbestedende dienst.

#### 4.4.6 *Geschiktheidseisen op gebied van Financiële en economische draagkracht*

Inschrijver draagt zorg voor het afsluiten van voldoende verzekeringen ter afdekking van haar aansprakelijkheden. Zie hiervoor artikel 23.18 en 23.19 uit de overeenkomst (bijlage 4).

Indien een beroep wordt gedaan op de economische en financiële draagkracht van een derde, dan is deze derde eveneens hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de overeenkomst.

Op verzoek van Aanbestedende dienst verstrekt inschrijver binnen 7 (zeven) kalenderdagen na dat verzoek de onderstaande aanvullende bewijsstukken met betrekking tot deze aanbesteding:

- Bewijs van geldende/lopende Aansprakelijkheidsverzekering voor beroepsfouten

#### 4.4.7 *Geschiktheidseisen op het gebied van technische bekwaamheid: Referenties*

Inschrijver dient te beschikken over voldoende technische bekwaamheid en dient dit aan te tonen door de beschikking over onderstaande kerncompetenties:

##### Kerncompetentie 1a

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het uitvoeren van een **implementatietraject** waarbij een vergelijkbare telefonieoplossing inclusief contactcenter omnichannel (zie Programma van Eisen onderdeel M). De referentieopdracht dient minimaal uitgevoerd te zijn, rekeninghoudend met de context en processen zoals omschreven in paragraaf 2.2 van dit aanbestedingsdocument. Deze implementatie dient uitgevoerd te zijn bij een in Nederland gevestigde organisatie met minimaal 120 vaste telefoniegebruikers en minimaal 1000 mobiele telefoniegebruikers.

##### Kerncompetentie 1b

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het uitvoeren van een **implementatietraject** waarbij een vergelijkbare telefonieoplossing is geïmplementeerd, specifiek bij een bewegend wagenpark. Continuïteit is hierbij van essentieel belang. De referentieopdracht dient minimaal uitgevoerd te zijn rekeninghoudend met de context en processen zoals omschreven in paragraaf 2.2 van dit aanbestedingsdocument. Deze implementatie dient uitgevoerd te zijn bij een in Nederland gevestigde organisatie met minimaal 40 voertuigen.

##### Kerncompetentie 2

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het **onderhouden** van een vergelijkbare oplossing als de oplossing die door inschrijver wordt aangeboden in deze aanbesteding. Dit onderhoud dient uitgevoerd te worden bij een in Nederland gevestigde organisatie die minimaal 120 vaste telefoniegebruikers en minimaal 1000 mobiele telefoniegebruikers heeft en daarnaast dient de telefonie-oplossing minimaal één jaar volledig in gebruik te zijn. Het volledige onderhoud dient bij de betreffende Referent uitgevoerd te zijn, een lopend onderhoudscontract is toegestaan.

##### Kerncompetentie 3

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het **oplossen van storingen en incidenten** van een vergelijkbare oplossing als de oplossing die door inschrijver wordt aangeboden in deze aanbesteding. De storingen en incidenten moeten over langere periode (minimaal één jaar) zijn opgelost binnen normering (zoals omschreven in eis B8) vergelijkbaar zoals in deze aanbesteding worden geëist. Het dient een in Nederland gevestigde organisatie te zijn met minimaal 500 medewerkers. Daarnaast dient de telefonie-oplossing minimaal één jaar volledig in gebruik te zijn.

Inschrijver dient aan te tonen dat hij beschikt over bovenstaande kerncompetenties door het overleggen van één (1) referentie per kerncompetentie. Indien meerdere kerncompetenties bij één (1) referent kunnen worden aangetoond dan is dit toegestaan. Aanbestedende dienst wil wel minimaal van twee verschillende Referenten referenties ontvangen. De referentie(s) mogen niet ouder zijn dan drie (3) jaar (gerekend vanaf de datum van inschrijving op onderhavige aanbesteding).

Indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht, mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van het lopende contract als referentie worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten. Indien er gebruik wordt gemaakt van referenties waarbij inschrijver als Combinatie de referentieopdracht heeft uitgevoerd, moet duidelijk worden aangegeven welk deel door inschrijver is uitgevoerd. Alleen het daadwerkelijk uitgevoerde deel van de referentieopdracht mag als zodanig worden gebruikt.

Door het ondertekenen van het UEA verklaart inschrijver aan bovenstaande kerncompetenties te voldoen. Indien inschrijver niet of onvoldoende kan bewijzen dat hij over de bovenstaande kerncompetenties beschikt kan de inschrijving worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Een hoofdaannemer kan, naast de eigen referenties, alleen gebruik maken van referenties van onderaannemers die ook daadwerkelijk de opdracht gaan uitvoeren.

Voor het specificeren van deze gegevens dient inschrijver gebruik te maken van het "format referentieopdracht", zoals bijgevoegd in bijlage 8. Inschrijver dient een ingevuld format toe te voegen aan zijn inschrijving. Het format dient door zowel inschrijver, als de door inschrijver opgegeven Referenten ondertekend te worden.

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor informatie in te winnen bij de desbetreffende Referenten.

#### 4.4.8 Eisen aan de inschrijving

De inschrijving wordt door Aanbestedende dienst als eerste getoetst op de procedurele voorwaarden en op compleetheid. Indien niet wordt voldaan aan de eisen uit de aanbestedingsstukken en/of aan één van onderstaande (procedurele) voorwaarden van inschrijving en/of indien de inschrijving niet compleet is en/of de inschrijving niet naar waarheid is ingevuld, leidt dit tot directe uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

De inschrijving dient aan alle onderstaande (procedurele) voorwaarden te voldoen:

- Het UEA document)) moet rechtsgeldig ondertekend zijn. De rechtsgeldige ondertekening in het UEA geldt als rechtsgeldige ondertekening van de gehele inschrijving;
- De inschrijving moet naar waarheid zijn ingediend;
- De inschrijving moet tijdig zijn ingediend;
- De inschrijving dient op de gehele opdracht betrekking te hebben, zoals door Aanbestedende dienst omschreven in hoofdstuk 2;
- De inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn geschreven;
- De inschrijving moet een gestanddoeningstermijn hebben van tenminste 90 dagen na uiterlijke inschrijvingsdatum;
- De inschrijving dient digitaal middels (de kluis van) TenderNed te worden ingediend;
- De inschrijving dient onvoorwaardelijk te zijn.

De inschrijving dient compleet te zijn. Zoals hierboven beschreven kan het indienen van een niet complete inschrijving leiden tot directe uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.

Afstemming tussen inschrijvers (waaronder ook verbonden rechtspersonen uit één concern) is niet toegestaan en leidt tot ongeldigverklaring van betrokken inschrijvingen. Door middel van het indienen van een inschrijving verklaart de inschrijver dat zijn inschrijving niet is beïnvloed door een onrechtmatige (mededingings)afpraak gemaakt met concurrenten (waaronder ook verbonden rechtspersonen uit één concern).

## 4.5 Gunningsprocedure

### 4.5.1 Economisch Meest Voordelige Inschrijving - Beste prijs-kwaliteit verhouding

Indien geen van de uitsluitingsgronden van toepassing zijn op inschrijver, de inschrijving compleet is en de inschrijving voldoet aan alle gestelde (geschiktheids-)eisen dan worden (geldige) inschrijvingen beoordeeld op basis van het gunningcriterium Economisch Meest Voordelige Inschrijving, waarbinnen is gekozen voor de variant "Beste Prijs-Kwaliteitverhouding". Hierbij zal de (geldige) inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding de opdracht (voorlopig) gegund krijgen. Indien een inschrijver niet voldoet aan de gestelde (minimum)eisen leidt dit tot uitsluiting van de verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

### 4.5.2 Beoordeling gunningcriteria inschrijvingen

De inschrijvingen worden beoordeeld op basis van het gunningscriterium "Beste prijs-kwaliteitverhouding", waarbij de volgende subgunningscriteria gehanteerd worden:

1. Inschrijfprijs;
2. Kwaliteit.

De totale kwalitatieve waarde (fictieve korting) bedraagt €1.800.000,-. Dit is het bedrag wat inschrijver maximaal als fictieve korting op de (werkelijke) inschrijfprijs kan behalen.

De inschrijver met de **laagste** fictieve inschrijfprijs heeft de "beste prijs-kwaliteit verhouding" en krijgt de opdracht (voorlopig) gegund. De formule om de fictieve inschrijfprijs te berekenen is als volgt:

**Werkelijke inschrijfprijs – behaalde fictieve korting = fictieve inschrijfprijs.**

Indien bij de eindbeoordeling twee of meer inschrijvingen een gelijke en laagste fictieve inschrijfprijs hebben, dan is de inschrijving met de hoogste totale kwaliteitswaarde de inschrijving met de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding. Wijken de beide inschrijvingen qua waardering op geen enkel onderdeel van elkaar af dan zal worden geloot tussen deze inschrijvingen. Deze loting zal uitgevoerd worden door nader aan te wijzen onafhankelijke notaris. Indien gewenst mogen inschrijvers hierbij aanwezig zijn.

De uitwerking en de maximale waardering per kwaliteitscriterium is weergegeven in navolgende paragrafen.

### 4.5.3 Nadere beschrijving gunningscriteria

#### De inschrijfprijs

Het criterium Inschrijfprijs wordt beoordeeld aan de hand van de door inschrijver opgegeven tarieven op de tabbladen 3 tot en met 6 van het Inschrijfbiljet (bijlage 3). Op tabblad 1 vindt u een overzicht van de totale inschrijfprijs.

#### Uitleg Inschrijfbiljet

Zie tabblad 2 van het in bijlage 3 toegevoegde Inschrijfbiljet, voor een uitleg van elk van de in te vullen items.

Aanbestedende dienst heeft getracht op het inschrijfbiljet een reële inschatting te geven van het aantal af te nemen diensten. Echter, dit betreft een indicatie. Inschrijver kan aan deze aantallen op geen enkele wijzen rechten ontleen ten aanzien van de in de inschrijving aangeboden prijzen en voorwaarden. Aanbestedende dienst heeft geen verplichting tot het afnemen van bepaalde aantallen en volumes.

**Let op!** De totale inschrijfprijs en alle onderliggende tarieven dienen marktconform te zijn. Daarnaast dienen de door inschrijver ingediende tarieven reëel te zijn (dat betekent kostendekkend te zijn). Inschrijvingen met niet-marktconforme dan wel irreële dan wel manipulatieve inschrijfprijzen en/of onderliggende tarieven worden door Aanbestedende dienst uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

### Kwaliteit

Het onderdeel kwaliteit is onderverdeeld in onderstaande onderdelen:

- A. Kwaliteitscriterium A – Wensen (maximale te behalen fictieve korting (€90.000)
- B. Kwaliteitscriterium B – Implementatieplan (maximale te behalen fictieve korting (€810.000)
- C. Kwaliteitscriterium C – Gebruiksvriendelijkheid (max te behalen fictieve korting (€630.000)
- D. Kwaliteitscriterium D – Rapportage (maximale te behalen fictieve korting (€270.000)

### **Kwaliteitscriterium A – Wensen**

Zoals in hoofdstuk 2 beschreven heeft Aanbestedende dienst naast de gestelde eisen ook wensen. Voor dit onderdeel kan een fictieve korting behaald worden van maximaal €90.000,-. Deze wens is weergegeven op tabblad 7 van het Inschrijfbiljet (bijlage 3). Hierin geeft inschrijver aan of aan deze wens wordt voldaan d.m.v. het aankruisen van 'Ja' (kolom D) of 'Nee' (kolom F). Om 'Ja' in te mogen vullen dient de betreffende wens (uiterlijk ten tijde van de uiterlijke inschrijvingsdatum) reeds beschikbaar te zijn en zonder meerprijs aangeboden te worden aan Aanbestedende dienst. Indien inschrijver kan voldoen aan deze wens behaalt inschrijver hier een bedrag aan fictieve korting voor. Dit bedrag is per wens weergegeven in kolom F.

### **Kwaliteitscriterium B – Implementatieplan**

Voor Aanbestedende dienst is een soepele implementatie met minimale risico's op verstoring van groot belang. Inschrijver wordt gevraagd inzicht te geven in de wijze waarop de implementatie in samenwerking met Aanbestedende dienst succesvol wordt afgerond, met specifieke aandacht voor de beheersing van risico's en de continuïteit van de dienstverlening tijdens de migratie. Inschrijver dient een Plan van Aanpak op te stellen en toe te voegen aan de inschrijving. Voor dit onderdeel kan een fictieve korting worden behaald van maximaal €810.000,-.

### **Uitgangspunten**

- Huidige nummerplannen worden aangeleverd door de Aanbestedende dienst, deze dienen te worden geïmplementeerd in het systeem van de inschrijver.
- Tijdens implementatie wordt per organisatie vastgesteld wat de beste vorm is voor Simkaarten wissel (thuissturen of uitreiken op locatie(s) (zie eis E5). Indien medewerkers hun nieuwe simkaart thuis ontvangen dienen zij deze zelf te wisselen. op de aangegeven dag. Inschrijver levert relevante instructies aan zoals opgenomen in eisen. Aanbestedende dienst kan begeleidende communicatie aanleveren die aan de verzending van de simkaart wordt toegevoegd.
- Binnen iedere organisatie van de Aanbestedende dienst zijn kritieke processen aanwezig die geen tot minimale down-time kunnen toestaan, zie hoofdstuk 2. Inschrijver levert in het implementatieplan een voorstel aan hoe hiermee om te gaan tijdens implementatie. Tijdens implementatie werken Opdrachtgever en Opdrachtnemer het implementatieplan in detail uit.

Tijdens dat proces wordt volledig in kaart gebracht welke (kritische) processen aanwezig zijn tijdens de migratie en welke maatregelen hiervoor moeten worden getroffen.

Het implementatieplan omvat in ieder geval de volgende subsubgunningscriteria:

a) Migratieplanning en oplevering (max. €81.000 fictieve korting)

- Overzichtelijke planning met fasering, mijlpalen en concrete deliverables.
- Omschrijving van livegangmomenten per organisatieonderdeel, rekening houdend met test-en acceptatiemomenten.
- Aantoonbare aansluiting op de beoogde ingangsdata zoals opgenomen in hoofdstuk 1.5.

b) Activatie & functionaliteiten (max. €81.000 fictieve korting)

- Beschrijving van welke functionaliteiten (bijv. telefonie, voicemail, doorschakeling) wanneer actief zijn.
- Helder gefaseerde oplevering per organisatieonderdeel.

c) Informatie en inzet van Aanbestedende dienst (max. €81.000 fictieve korting)

- Per mijlpaal is inzichtelijk welke informatie, middelen en inzet van Aanbestedende dienst benodigd zijn.
- Beschrijving van de inzet die wordt gevraagd van projectleider, functioneel beheerder, netwerkbeheer en eindgebruikers (incl. testdagen).

d) Taakverdeling en rollen (max. €81.000 fictieve korting)

- Heldere matrix: wie doet wat, wanneer en met welke rolverantwoordelijkheid.
- Specifieke aandacht voor samenwerking en verschillen tussen meerdere GGD-organisaties.

e) Risico's en mitigerende maatregelen (max. €81.000 fictieve korting)

- Heldere beschrijving van relevante risico's vóór, tijdens en na de implementatie.
- Uitwerking van mitigerende maatregelen per risico, inclusief verantwoordelijke rol en beslissingsmomenten.
- Beschrijving van de wijze waarop risico's gedurende het traject continu worden gemonitord en beheerst, inclusief rapportage richting Aanbestedende dienst.
- Aandacht voor risico's die samenhangen met:
  - minimale down-time en back-upvoorzieningen voor kritieke processen bij GGD-organisaties,
  - het wisselen en direct controleren van simkaarten in operationele ambulances (RAV),
  - afhankelijkheden van inzet door medewerkers (zelf wisselen simkaart) en eindgebruikersadoptie.
- Voor elk hoog risico wordt een noodscenario benoemd om de continuïteit van de dienstverlening te borgen.

f) Adoptie en communicatie (max. €81.000 fictieve korting)

- Plan voor begeleiding van eindgebruikers bij ingebruikname.
- Concreet communicatie- en adoptieplan met instrumenten en doelgroepgerichte boodschappen.

g) Noodscenario en herstelmogelijkheden (max. €81.000 fictieve korting)

- Beschrijving van technische en organisatorische back-upscenario's.

- Omschrijving van escalatie- en besluitmomenten.

h) Train-de-trainer aanpak (max. €81.000 fictieve korting)

- Planning en inhoud van trainingen voor ICT Servicedesk, telefoniebeheer (inclusief KCC omnichannel)
- Beschikbaar stellen van instructiemiddelen voor de eindgebruikers (video's, hand-outs, e-learning).

i) Projectstructuur (max. €81.000 fictieve korting)

- Samenstelling projectteam, mandaat projectleider, overlegstructuur en overlegfrequentie.
- Escalatie- en besluitroutes, inclusief deelname aan stuurgroep.

j) Continuïteit van kritieke processen (max. €81.000 fictieve korting)

- Plan van aanpak voor minimale verstoring van de dienstverlening tijdens de migratie.
- Specifieke maatregelen per organisatie, aansluitend op de in hoofdstuk 2 beschreven context en huidige situatie. Gericht op minimale down-time en back-upvoorzieningen voor kritieke processen.
- Plan van aanpak voor de RAV-organisatie gericht op het veilig en efficiënt wisselen van simkaarten in 100 operationele ambulances, inclusief:
  - borging dat de ambulance direct inzetbaar blijft na wissel,
  - directe functionele controle van alle simkaarten (voice en data),
  - procedure en noodscenario wanneer de wissel niet succesvol is.
- Het maximaal aantal pagina's wordt strikt gehandhaafd. Alles meer dan zes pagina's wordt niet beoordeeld. Verwijzingen naar andere documenten (ingediend of niet) zijn niet toegestaan. Bij het niet naleven van deze eisen kan dit kwaliteitscriterium niet worden gewaardeerd en leidt dit kwaliteitscriterium tot een fictieve korting van € 0,-.
- Met deze beperking wil Aanbestedende dienst een heldere en relevante beantwoording stimuleren. Inschrijver wordt geacht gericht en concreet te antwoorden. Het implementatieplan dient SMART en praktisch beschreven te zijn. Hoe duidelijker en overtuigender de aanpak aansluit bij de uitvraag, hoe hoger de score. Onder "SMART" wordt het volgende verstaan:
  - Specifiek: de mate waarin de inschrijver de door hem aangeboden oplossing eenduidig heeft omschreven;
  - Meetbaar: de mate waarin de inschrijver aangeeft hoe hij zal verifiëren c.q. valideren dat de door hem aangeboden oplossing het beoogde zal worden bereikt;
  - Acceptabel: de mate waarin de inschrijver kan aantonen dat de door hem aangeboden oplossing aanvaardbaar is binnen de daaraan te stellen en gestelde eisen;
  - Realistisch: de mate waarin de inschrijver kan aantonen dat de door hem aangeboden oplossing haalbaar is;
  - Tijdsgebonden: de mate waarin de inschrijver kan aangeven dat de door hem aangeboden oplossing binnen de daarvoor benodigde tijd zal kunnen worden gerealiseerd.
- De beoordeling vindt plaats op basis van subsubgunningscriteria a t/m j, zoals hierboven benoemd. Inschrijver mag daarnaast ook relevante aanvullende informatie geven die aantoonbaar meerwaarde biedt.
- Beoordeling per subsubgunningscriteria a t/m j gebeurt via het consensusmodel: beoordelaars geven eerst een individuele score per subsubgunningscriteria, waarna in gezamenlijk overleg één gezamenlijke score per subsubgunningscriteria wordt vastgesteld.

| Richtlijnen beoordeling kwaliteitscriterium B                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Score |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Uitmuntend beantwoord; de beschrijving is volledig, overtreft de verwachtingen van Aanbestedende dienst en de beantwoording oogt realistisch en haalbaar. Het is tevens toegespitst op de Aanbestedende dienst. Inschrijver biedt Aanbestedende dienst aanvullende meerwaarde waardoor Aanbestedende dienst zeer veel vertrouwen heeft in een goede en vlekkeloze implementatie. | 10    |
| Goed beantwoord; beschrijving is volledig, voldoet aan de verwachtingen van Aanbestedende dienst en de beantwoording oogt realistisch en haalbaar. Het is tevens toegespitst op de Aanbestedende dienst.                                                                                                                                                                         | 6     |
| Voldoende beantwoord; beschrijving is volledig en voldoet aan het gestelde in het Aanbestedingsdocument. Echter de beantwoording is algemeen, het is niet volledig toegespitst op de Aanbestedende dienst.                                                                                                                                                                       | 3     |
| Slecht beantwoord; beschrijving is niet volledig en/of de beschrijving is niet realistisch of haalbaar en/of niet toegespitst op de Aanbestedende dienst (te algemeen) en/of voldoet niet aan het gestelde in het Aanbestedingsdocument.                                                                                                                                         | 0     |

In onderstaand waarderingsmodel worden de te behalen scores weergegeven met betrekking tot elk subsubgunningscriterium (a t/m j) van dit kwaliteitscriterium.

| Beoordelingscijfer | Percentage fictieve aftrek |
|--------------------|----------------------------|
| 10                 | 100%                       |
| 6                  | 60%                        |
| 3                  | 30%                        |
| 0                  | 0%                         |

Rekenvoorbeeld: na beoordeling van Kwaliteitscriterium B van elk van de inschrijvers wordt per subsubgunningscriterium (in consensus) een beoordelingscijfer gegeven:

| Subsubgunning criterium                                     | Behaald Beoordelingscijfer | Behaald Percentage fictieve korting | Maximaal te behalen fictieve korting | Behaalde fictieve korting |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|
| a                                                           | 10                         | 100%                                | €81.000                              | €81.000                   |
| b                                                           | 6                          | 60%                                 | €81.000                              | €48.600                   |
| c                                                           | 3                          | 30%                                 | €81.000                              | €24.300                   |
| d                                                           | 0                          | 0%                                  | €81.000                              | €0                        |
| e                                                           | 10                         | 100%                                | €81.000                              | €81.000                   |
| f                                                           | 6                          | 30%                                 | €81.000                              | €24.300                   |
| g                                                           | 3                          | 30%                                 | €81.000                              | €24.300                   |
| h                                                           | 0                          | 60%                                 | €81.000                              | €48.600                   |
| i                                                           | 10                         | 100%                                | €81.000                              | €81.000                   |
| j                                                           | 6                          | 60%                                 | €81.000                              | €48.600                   |
| Totaal behaalde fictieve korting voor kwaliteitscriterium B |                            |                                     |                                      | €461.700                  |

Een beoordelingsteam bestaande uit acht personen hebben alle passende deskundigheid. Wanneer een van de teamleden van het beoordelingsteam onverhoopt uitvalt zal deze vervangen worden door een ander teamlid met passende deskundigheid. De inkoopadviseur, welke onderhavige aanbestedingsprocedure begeleidt, is enkel procesleider en maakt geen onderdeel uit van het beoordelingsteam voor dit criterium.

### **Kwaliteitscriterium C – Gebruiksvriendelijkheid**

Aanbestedende dienst eist dat inschrijver in de periode van 20 januari t/m 6 februari middels een demonstratie (op locatie van Aanbestedende dienst) toont op welke wijze de geboden oplossing de veelvoorkomende en/of cruciale handelingen van eindgebruikers en telefoniebeheerders ondersteunt. Dit dient inschrijver te tonen aan de hand van onderstaande zes use cases. Deze use cases worden in bijlage 9a nader toegelicht. Voor kwaliteitscriterium C kan een fictieve korting behaald worden van maximaal €630.000,-

1. Profiel Vast-mobiel gebruiker. Maximale te behalen fictieve korting €189.000,-
2. Profiel Contactcenter basisfunctionaliteit. Maximale te behalen fictieve korting €189.000,-
3. Profiel Contactcenter omnichannel. Maximale te behalen fictieve korting €126.000,-
4. Profiel Receptiepost. Maximale te behalen fictieve korting €31.500,-
5. Profiel Piketdienst. Maximale te behalen fictieve korting €31.500,-
6. Beheerdersomgeving. Maximale te behalen fictieve korting €63.000,-

Aan de hand van bovenstaande zes use cases demonstreert inschrijver op welke wijze de handelingen van de eindgebruiker worden ondersteund. Inschrijver dient dit real-time te demonstreren op locatie van Aanbestedende dienst. Inschrijver dient dit te demonstreren op een projectiescherm.

Aanbestedende dienst draagt zorg voor aanwezigheid van een projectiescherm. Dit projectiescherm kan aangesloten worden op de laptop van inschrijver middels een HDMI kabel. Alle overige mogelijke (hulp)middelen (zoals bijvoorbeeld een laptop) die inschrijver wenst in te zetten dient inschrijver zelf mee te nemen. Inschrijver is hierbij ook zelf verantwoordelijk voor de werking van deze (hulp)middelen. Inschrijver krijgt maximaal 180 opeenvolgende minuten toegewezen voor zijn demonstratie. In de eerste 15 minuten krijgt inschrijver de mogelijkheid zich voor te bereiden, in de overige 165 minuten worden de use cases gedemonstreerd. Het team van inschrijver mag maximaal uit drie personen bestaan. Inschrijver dient aan te geven welke personen van inschrijver de demonstratie gaan verzorgen. Inschrijver dient hiervoor bijlage 9b te gebruiken.

Aanbestedende dienst eist dat minimaal 80% van alle te demonstreren handelingen uit de use cases live gedemonstreerd en nagespeeld worden op een projectiescherm. Dit betreft een knock-out eis: als inschrijver niet minimaal 80% (per usecase zoals nader uitgelegd in bijlage 9a) van de te demonstreren handelingen live op het projectiescherm kan laten zien, kan dit resulteren tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. De inkoopadviseur, welke onderhavige aanbesteding begeleidt, zal controleren of aan deze knock-out eis wordt voldaan.

Aanbestedende dienst streeft ernaar alle (rechtsgeldige) inschrijvers uiterlijk op 20 januari 2026 een uitnodiging te versturen waarin de datum en tijdstip voor de demonstratie van de betreffende inschrijver vermeld staat. Het is niet mogelijk om de datum en/of tijdstip te wijzigen. Indien inschrijver om welke reden dan ook niet aanwezig is op de genoemde datum en tijdstip kan inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding. Indien inschrijver te laat aanwezig is, gaat de verloren tijd van de demonstratietijd van de betreffende inschrijver af. Dit zou kunnen betekenen dat inschrijver niet al de te demonstreren onderdelen daadwerkelijk kan demonstreren binnen het resterende tijdsbestek. De niet gedemonstreerde onderdelen kunnen dan niet beoordeeld worden door Aanbestedende dienst en hiervoor kan inschrijver dan ook geen fictieve korting behalen.

Voor een specificatie van de te demonstreren handelingen per use case verwijst Aanbestedende dienst naar Bijlage 9a.

### Beoordeling

Voor dit kwaliteitscriterium kan een fictieve korting behaald worden van in totaal maximaal €630.000,-.

De beoordeling van de use cases 1 tot en met 6 wordt uitgevoerd door een beoordelingscommissie welke bestaat uit zes (6) personen met passende deskundigheid.

De beoordelingscommissie wisselt niet van samenstelling gedurende de beoordelingen. Wanneer een van de teamleden van het beoordelingsteam onverhoopt uitvalt zal deze vervangen worden door een passende vervanger. De inkoopadviseur, welke onderhavige aanbestedingsprocedure begeleidt, is enkel procesleider en maakt geen onderdeel uit van het beoordelingsteam voor dit criterium.

De door de beoordelingscommissie te beoordelen handelingen van alle use cases staan beschreven in bijlage 9a. Deze bijlage zal door de leden van de beoordelingscommissie ook worden gehanteerd als scoreformulier. Alle leden van het beoordelingsteam hebben een eigen scoreformulier en beoordelen elke handeling van elke use case individueel. Zij dienen per gedemonstreerde handeling een beoordeling te geven op het scoreformulier. De beoordeling loopt van "Helemaal oneens" naar "Helemaal eens". Aan deze beoordeling is een rapportcijfer gekoppeld. Waarbij "Helemaal eens" gelijk staat aan cijfer 10 en "Helemaal oneens" gelijk staat aan cijfer 1. Rapportcijfer 10 is de hoogste mogelijke score en rapportcijfer 1 is de laagst mogelijke score. Wanneer een handeling om wat voor reden dan ook niet gedemonstreerd kan worden zal hiervoor de beoordeling "Ontbreekt in demo" gegeven worden. Dit staat gelijk aan het rapportcijfer 1. Zie onderstaande tabel voor het volledige overzicht.

| Beoordeling     | Rapportcijfer |
|-----------------|---------------|
| Helemaal oneens | 1             |
| Oneens          | 2.5           |
| Neutraal        | 5             |
| Eens            | 7.5           |
| Helemaal eens   | 10            |

Nadat alle demonstraties zijn geweest zal per lid van de beoordelingscommissie per use case het aantal behaalde punten opgeteld worden. Dit aantal wordt vervolgens gedeeld door het aantal te demonstreren handelingen van de betreffende use case. Dit om zo tot een gemiddeld cijfer te komen voor de betreffende use case. Deze berekening zal voor elk van de leden van de beoordelingscommissie uitgevoerd worden. Uiteindelijk is er voor elk van de leden van de beoordelingscommissie een gemiddeld cijfer per use case berekend. Deze gemiddelden worden vervolgens bij elkaar opgeteld en hierna gedeeld door het aantal leden per use case. Het cijfer dat hier uit volgt is het eindcijfer voor de betreffende use case, dat gehanteerd zal worden in de beoordeling van de inschrijvingen. Dit cijfer zal afgerond worden tot 3 decimalen achter de komma. Voorbeeld: een cijfer van 6,0135 wordt afgerond naar 6,014.

De Inschrijving met de beste beoordeling (het hoogste cijfer) voor een bepaalde use case ontvangt de hoogste fictieve korting voor deze betreffende use case. Onderstaand wordt de verdeling van de fictieve korting beschreven. Deze verdeling geldt voor elke afzonderlijke use case:

1. Inschrijver met de beste beoordeling ontvangt de maximale (100%) fictieve korting

2. Inschrijver met de op een na beste beoordeling behaalt 60% van de maximale fictieve korting
3. Inschrijver met de op twee na beste beoordeling behaalt 30% van de maximale fictieve korting
4. Alle overige inschrijvers behalen 0% van de maximale fictieve korting.

Wanneer meerdere inschrijvers voor een bepaalde use case een gelijke beoordeling krijgen (cijfer afgerond tot drie decimalen achter de komma) zullen die inschrijvers een gelijke fictieve korting behalen. Er wordt dan als volgt gerekend: stel dat twee inschrijvers beide de hoogste beoordeling behalen dan krijgen ze beide de fictieve korting die hoort bij de eerste plaats. De fictieve korting die voor de tweede plaats geldt komt dan te vervallen. Dit betekent dat de inschrijver die na de twee inschrijvers die op de gedeelde eerste plaats staan eindigt de fictieve korting behaalt die hoort bij de derde plaats. Wanneer twee inschrijvers gezamenlijk op de tweede plaats eindigen komt de fictieve korting die voor de derde plaats geldt te vervallen.

### **Kwaliteitscriterium D – Rapportage**

Bereikbaarheid en dekking is een zeer belangrijk onderdeel voor Aanbestedende dienst. Om de kwaliteit van dienstverlening goed te kunnen bewaken vragen we inschrijver periodiek (minimaal kwartaal, bij voorkeur maandelijks) een gestructureerde rapportage te leveren over de kwaliteit en prestaties van de telefoniediensten. De rapportage moet inzicht geven in zowel algemene trends als specifieke gebruikservaringen, inclusief de belangrijkste oorzaken van eventuele kwaliteitsproblemen en verbetermogelijkheden. Voor kwaliteitscriterium D kan een fictieve korting behaald worden van maximaal €270.000,-

Inschrijver beschrijft zijn aanpak op maximaal vier pagina's, inclusief tekst in tabellen, figuren en onderschriften. Gebruik lettertype Verdana, grootte 9, regelafstand 1,5. Lever het document aan in zowel Word- als PDF-formaat.

Het maximaal aantal pagina's wordt strikt gehandhaafd. Alles meer dan vier pagina's wordt niet beoordeeld. Verwijzingen naar andere documenten (ingediend of niet) zijn niet toegestaan. Bij het niet naleven van deze eisen kan dit onderdeel niet worden gewaardeerd en leidt dit onderdeel tot een fictieve korting van € 0,-.

Met deze beperking wil Aanbestedende dienst een heldere en relevante beantwoording stimuleren. Inschrijver wordt geacht gericht en concreet te antwoorden. Het implementatieplan dient SMART en praktisch beschreven te zijn. Hoe duidelijker en overtuigender de aanpak aansluit bij de uitvraag, hoe hoger de score.

### **Onder "SMART" wordt het volgende verstaan:**

- Specifiek: de mate waarin de inschrijver de door hem aangeboden oplossing eenduidig heeft omschreven;
- Meetbaar: de mate waarin de inschrijver aangeeft hoe hij zal verifiëren c.q. valideren dat de door hem aangeboden oplossing het beoogde zal worden bereikt;
- Acceptabel: de mate waarin de inschrijver kan aantonen dat de door hem aangeboden oplossing aanvaardbaar is binnen de daaraan te stellen en gestelde eisen;
- Realistisch: de mate waarin de inschrijver kan aantonen dat de door hem aangeboden oplossing haalbaar is;
- Tijdsgebonden: de mate waarin de inschrijver kan aangeven dat de door hem aangeboden oplossing binnen de daarvoor benodigde tijd zal kunnen worden gerealiseerd.

De beoordeling vindt plaats op basis van subsubgunningscriteria A t/m F, zoals hieronder uiteengezet. Inschrijver mag daarnaast ook relevante aanvullende informatie geven die aantoonbaar meerwaarde biedt.

Beoordeling per subsubgunningscriteria A t/m F gebeurt via het consensusmodel: beoordelaars geven eerst een individuele score per subsubgunningscriteria, waarna in gezamenlijk overleg één gezamenlijke score per subsubgunningscriteria wordt vastgesteld.

We vragen inschrijver een voorbeeldrapportage op te stellen waar in de volgende subsubgunningscriteria minimaal terugkomen:

A. Algemene kwaliteitsindicatoren (max. €54.000 fictieve korting)

- Percentage verbroken gesprekken t.o.v. totaal aantal gesprekken.
- Vergelijking met landelijke of sectorale gemiddelden (benchmarking).
- Verdeling van verbroken gesprekken per technologie (2G/4G/5G/Wifi calling).

B. Gebruik en netwerkprestaties (max. €54.000 fictieve korting)

- Verdeling van gesprekken per netwerk (2G/4G/5G/Wifi calling).
- Analyse van verschillen in kwaliteit per type verbinding.
- Trendanalyse over de rapportageperiode.

C. Oorzakenanalyse (max. €54.000 fictieve korting)

- Belangrijkste oorzaken van verbroken gesprekken en onbereikbaarheid (bijv. netwerkproblemen, toestel gerelateerd, dekkingsproblemen).
- Mate waarin incidenten of storingen bijdragen aan kwaliteitsverlies.

D. Geografische spreiding (max. €54.000 fictieve korting)

- Overzicht van locaties (op postcode- of regio-niveau) met bovengemiddeld aantal verbroken gesprekken of onbereikbaarheid.
- Identificatie van eventuele structurele dekkingsproblemen.

E. Gebruikerservaring & individuele casussen (max. €27.000 fictieve korting)

- Analyse van gebruikers die significant meer problemen ervaren.
- Adviezen of oplossingsrichtingen voor verbetering (bijv. gebruik van Wifi-bellen, toestelinstellingen).

F. Conclusies en aanbevelingen (max. €27.000 fictieve korting)

- Samenvatting van de kwaliteitsniveaus t.o.v. de norm (bijv. <1% verbroken gesprekken).
- Concrete verbeteradviezen voor organisatie en eindgebruikers.
- Acties die de leverancier zelf onderneemt om de kwaliteit verder te verbeteren.

| Richtlijnen beoordeling kwaliteitscriterium D                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Score |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Uitmunterend beantwoord; de beschrijving is volledig, overtreft de verwachtingen van Aanbestedende dienst en de beantwoording oogt realistisch en haalbaar. Het is tevens toegespitst op de Aanbestedende dienst. Inschrijver biedt Aanbestedende dienst aanvullende meerwaarde waardoor Aanbestedende dienst zeer veel vertrouwen heeft in een goede en vlekkeloze implementatie. | 10    |

|                                                                                                                                                                                                                                          |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Goed beantwoord; beschrijving is volledig, voldoet aan de verwachtingen van Aanbestedende dienst en de beantwoording oogt realistisch en haalbaar. Het is tevens toegespitst op de Aanbestedende dienst.                                 | 6 |
| Voldoende beantwoord; beschrijving is volledig en voldoet aan het gestelde in het Aanbestedingsdocument. Echter de beantwoording is algemeen, het is niet volledig toegespitst op de Aanbestedende dienst.                               | 3 |
| Slecht beantwoord; beschrijving is niet volledig en/of de beschrijving is niet realistisch of haalbaar en/of niet toegespitst op de Aanbestedende dienst (te algemeen) en/of voldoet niet aan het gestelde in het Aanbestedingsdocument. | 0 |

In onderstaand waarderingsmodel worden de te behalen scores weergegeven met betrekking tot elk item van dit kwaliteitscriterium.

| Beoordelingscijfer | Percentage fictieve aftrek |
|--------------------|----------------------------|
| 10                 | 100%                       |
| 6                  | 60%                        |
| 3                  | 30%                        |
| 0                  | 0%                         |

Rekenvoorbeeld: na beoordeling van Kwaliteitscriterium D van elk van de inschrijvers wordt per subgunningscriterium een beoordelingscijfer gegeven:

| Subgunnings-criterium                                       | Behaald Beoordelings-cijfer | Behaald Percentage fictieve korting | Maximaal te behalen fictieve korting | Behaalde fictieve korting |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|
| a                                                           | 6                           | 60%                                 | €54.000                              | €32.400                   |
| b                                                           | 6                           | 60%                                 | €54.000                              | €32.400                   |
| c                                                           | 3                           | 30%                                 | €54.000                              | €16.200                   |
| d                                                           | 10                          | 100%                                | €54.000                              | €54.000                   |
| e                                                           | 10                          | 100%                                | €27.000                              | €27.000                   |
| f                                                           | 3                           | 30%                                 | €27.000                              | €8.100                    |
| Totaal behaalde fictieve korting voor kwaliteitscriterium D |                             |                                     |                                      | €170.100                  |

Alle zes personen uit het beoordelingsteam hebben allen passende deskundigheid. Wanneer een van de teamleden van het beoordelingsteam onverhoopt uitvalt zal deze vervangen worden door een ander teamlid met passende deskundigheid. De inkoopadviseur, welke onderhavige aanbestedingsprocedure begeleidt, is enkel procesleider en maakt geen onderdeel uit van het beoordelingsteam voor dit criterium.in

## 4.6 Opdrachtverstrekking en rechtsbescherming

### 4.6.1 Gunningsbeslissing en bezwaartermijnen

Inschrijver wordt zo spoedig mogelijk, schriftelijk in kennis gesteld van de beslissing betreffende het voornemen van gunning van de opdracht. Aan dit gunningsvoornemen kunnen geen rechten worden ontleend. Dit betekent onder andere dat Aanbestedende dienst uit eigen beweging terug kan komen op het gunningsvoornemen zonder dat inschrijver aan wie hij voornemens is te gunnen aanspraak kan

maken op enige schadeloosstelling. Dit kan zich bijvoorbeeld voordoen indien Aanbestedende dienst zelf fouten in de aanbestedingsprocedure constateert of dat Aanbestedende dienst van mening is dat een bezwaar makende inschrijver in het gelijk dient te worden gesteld zonder dat daarvoor de uitkomst van een kort geding nodig is.

De uitslag van de aanbesteding zal via TenderNed worden toegezonden aan alle inschrijvers die een geldige inschrijving hebben gedaan. In deze uitslag zal de gunningsbeslissing worden gemotiveerd, waarbij de fictieve inschrijfsom van de winnende inschrijving zal worden vermeld. Andere informatie over de (individuele) prijzen/tarieven van inschrijvers zullen niet bekend worden gemaakt.

Tevens zullen indieners van een ongeldige inschrijving op de hoogte worden gebracht van hun uitsluiting. De mededeling van de ongeldigheid/uitsluiting van een inschrijving hoeft niet gelijktijdig te worden gedaan met de mededeling van de voorlopige gunningsbeslissing. Aanbestedende dienst hoeft in de mededeling van ongeldigheid/uitsluiting alleen de redenen hiervan te motiveren, tot een verdere motiveringsplicht is de Aanbestedende dienst niet gehouden.

Indien een inschrijver zich niet kan vinden in de (voorlopige) gunningsbeslissing, dient hij binnen een periode van 20 kalenderdagen na de datum van mededeling van de (voorlopige) gunningsbeslissing op TenderNed hiertegen een kort geding aanhangig te maken bij de Arrondissementsrechtbank Zeeland – West-Brabant te Breda. Dat betekent dat de dagvaarding binnen voormelde termijn van 20 kalenderdagen moet zijn betekend aan het adres van Aanbestedende dienst. Na deze termijn van 20 kalenderdagen wordt de inschrijver geacht geen bezwaren te hebben tegen de (voorlopige) gunningsbeslissing en kan Aanbestedende dienst overgaan tot definitieve gunning.

Voor het geval binnen voornoemde termijn van 20 kalenderdagen een kort geding aanhangig wordt gemaakt, wordt de uitkomst van het kort geding in eerste aanleg afgewacht.

De termijn van 20 kalenderdagen geldt tevens als een vervaltermijn. Een inschrijver die een kort geding aanhangig maakt later dan 20 kalenderdagen na mededeling van de (voorlopige gunningsbeslissing) is niet ontvankelijk in zijn vorderingen. Na voormelde vervaltermijn van 20 kalenderdagen hebben inschrijvers hun rechten verwerkt om nog tegen de (voorlopige) gunningsbeslissing op te komen.

Deze vervaltermijn van 20 kalenderdagen ziet tevens toe op de beslissing van Aanbestedende dienst om de aanbestedingsprocedure (al dan niet tijdelijk) te staken/beëindigen.

Deze vervaltermijn staat er bovendien aan in de weg dat een inschrijver die binnen deze termijn niet zelf een kort geding aanhangig heeft gemaakt, zich in een door een andere inschrijver aanhangig gemaakt kort geding voegt aan de zijde van die andere Inschrijver.

Inschrijver aan wie de opdracht voorlopig is gegund, heeft de mogelijkheid in het kort geding van de eisende partij te interveniëren, bij gebreke waarvan de begunstigde Inschrijver zijn recht verliest om geschilpunten waarover de voorzieningenrechter in kort geding reeds heeft geoordeeld nog in een (nieuw) kort geding (opnieuw) aan de orde te stellen, bijvoorbeeld naar aanleiding van een als gevolg van het kortgedingvonnis gewijzigde gunningsbeslissing.

In het belang van een snelle en goede voortgang wordt iedere afgewezen inschrijver dringend verzocht om Aanbestedende dienst tijdig op te hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, bij voorkeur door het tijdig verzenden van de kopie dagvaarding.

Indien schriftelijk bezwaar wordt gemaakt tegen de gunningsbeslissing en/of een kort geding aanhangig wordt gemaakt, heeft Aanbestedende dienst het recht de Overeenkomst op een later tijdstip in werking te doen treden. Inschrijver dient hier bij het opstellen van zijn inschrijving nadrukkelijk rekening mee te houden.

Aanbestedende dienst is nooit verplicht, zelfs ondanks het verstrijken van voormelde bezwaartermijn zonder dat er een kortgeding aanhangig is gemaakt, om tot definitieve gunning over te gaan. De voorlopige gunningsbeslissing is niet definitief.

Na de definitieve worden de overeenkomsten binnen een termijn van 7 dagen ondertekend (streeftermijn). Streefdatum voor uiterlijke ondertekening door beide partijen is 17 februari 2021. Na definitieve gunning en vóór de ondertekening van de overeenkomst(en) kan inschrijver geen rechten ontleen aan de inhoud van de overeenkomst(en). Pas ná ondertekening van de overeenkomst(en) door beide partijen, kan Opdrachtnemer rechten ontleen aan de inhoud van de overeenkomst(en).

Indien aanbestedende dienst in de kortgedingprocedure in het ongelijk wordt gesteld (en dus niet mag overgaan tot definitieve gunning), of indien anderszins mocht blijken dat gunning aan de voorlopige 'winnaar' onrechtmatig is of niet mogelijk is, is Aanbestedende dienst bevoegd de opdracht (voorlopig) te gunnen aan de opvolgende inschrijver in de rangorde (nr. 2, 3, 4, etc.). In dat geval is Aanbestedende dienst (dus) niet verplicht om de inschrijvingen opnieuw te beoordelen of een nieuwe aanbestedingsprocedure te organiseren.

Aanbestedende dienst is gerechtigd de overeenkomst met inschrijver met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter, waaronder een kortgedinguitspraak, al dan niet onherroepelijk, volgt dat de overeenkomst gesloten met de inschrijver onrechtmatig (tot stand gekomen) is (bijvoorbeeld wegens strijd met aanbestedingswet- en regelgeving), of dat de overeenkomst ongeldig is, of dat om welke reden dan ook opnieuw moet worden aanbesteed. De Inschrijver kan jegens Aanbestedende dienst hieraan geen aanspraken ontleen op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referenties, gederfde winst of welke andere schade of kosten dan ook.

Na het verstrijken van de bezwaartermijn van 20 kalenderdagen kunnen inschrijvers de (voorlopige) gunningsbeslissing niet meer aantasten. Eventuele vorderingen tot schadevergoeding (door inschrijvers die al dan niet een kortgedingprocedure zijn gestart) dienen uiterlijk binnen 90 kalenderdagen na definitieve gunning in een bodemprocedure te worden ingesteld, tenzij het geschil voortvloeit uit een omstandigheid die eerst na verloop van deze termijn is gebleken. In dit laatste geval gaat de termijn van 90 kalenderdagen in op de dag dat van de desbetreffende omstandigheid is gebleken. Het ongebruikt laten verstrijken van deze termijn wordt uitgelegd als het afzien van het recht om schadevergoeding te vorderen en zal (dus) leiden tot het verwerken van het recht om nog (in rechte) een schadevergoedingsactie in te kunnen stellen.

#### *4.6.2 Klachten over de aanbesteding*

Op deze aanbestedingsprocedure is een klachtenregeling van toepassing. Klachten dienen te voldoen aan de klachtenregeling aanbesteden HSC, welke u aantreft in bijlage 12 van dit aanbestedingsdocument.

Klachten kunnen worden ingediend via [aanbestedingsklachten@hetservicecentrum.nl](mailto:aanbestedingsklachten@hetservicecentrum.nl).

#### *4.6.3 Voorbehoud gunning*

Aanbestedende dienst behoudt het recht om voor de opdracht of voor gedeelten van de opdracht niet tot gunning over te gaan, om welke reden dan ook. De gunning geschiedt onder voorbehoud van goedkeuring door de bevoegde autoriteiten.

#### 4.6.4 Opdracht

- Aanbestedende dienst verleent definitieve opdracht door middel van een door beide partijen ondertekende overeenkomst;
- Aanbestedende dienst verleent de opdracht niet eerder dan 20 dagen na de verzenddatum van de voorlopige gunningsbeslissing als bedoeld in paragraaf 4.6.1.
- Indien slechts één geldige inschrijving wordt ontvangen, dan hoeft Aanbestedende dienst de bezwaartermijn, als bedoeld in paragraaf 4.6.1., niet in acht te nemen.

#### 4.6.5 Rangorde documenten

In geval van tegenstrijdigheden tussen de (aanbestedings)stukken, geldt de navolgende rangorde, met dien verstande dat het hogergeplaatste document prevaleert boven de documenten daaronder:

1. Overeenkomst
2. SLA;
3. Wachtkamerovereenkomst;
4. Nota van Inlichtingen 2;
5. Nota van Inlichtingen 1;
6. Aanbestedingsdocument;
7. Bijlagen aanbestedingsdocument;
8. Inschrijving van inschrijvers.

## **Bijlage 1 Aanvullende informatie en aantallen**

Behorende bij het Programma van Eisen voor levering van telefonie diensten en aanverwante dienstverlening, met kenmerk Z-20027231/TO

Separaat bijgevoegd als pdf-bestand.

## **Bijlage 2 Hoofd- en regiokantoren mobiele dekking**

Behorende bij het Programma van Eisen voor levering van telefonie diensten en aanverwante dienstverlening, met kenmerk Z-20027231/TO

Separaat bijgevoegd als pdf-bestand.

Bijlage 2A: Hoofdkantoor GGD WB Breda

Bijlage 2B: Hoofdkantoor RAV Den Bosch

Bijlage 2C: Hoofd- en scholingslocatie RAV Ulvenhout

Bijlage 2D: Scholingslocatie RAV Uden

## **Bijlage 3 Inschrijfbiljet**

Behorende bij het Aanbestedingsdocument voor levering van telefonie diensten en aanverwante dienstverlening, met kenmerk Z-20027231/TO.

Separaat bijgevoegd als Excel bestand.

Let op, pas na de Nota van Inlichtingen wordt een bewerkbare versie toegevoegd. Dit om te voorkomen dat er met een "oude versie" wordt gewerkt na eventuele aanpassingen in het Inschrijfbiljet naar aanleiding van vragen/opmerkingen in de Nota van Inlichtingen.

## **Bijlage 4 Concept Overeenkomsten Aanbestedende dienst**

Behorende bij het Aanbestedingsdocument voor levering van telefonie diensten en aanverwante dienstverlening, met kenmerk Z-20027231/TO.

Separaat bijgevoegd als pdf-bestand.

Bijlage 4a: Conceptovereenkomst GGD HvB

Bijlage 4b: Conceptovereenkomst GGD WB

Bijlage 4c: Conceptovereenkomst NOG

Bijlage 4d: Conceptovereenkomst RAV BMWN

## **Bijlage 5 Concept Wachtkamerovereenkomst**

Behorende bij het Aanbestedingsdocument voor levering van telefonie diensten en aanverwante dienstverlening, met kenmerk Z-20027231/TO.

Separaat bijgevoegd als pdf-bestand.

## **Bijlage 6 Uniform Europees Aanbestedingsdocument**

Behorende bij het Aanbestedingsdocument voor levering van telefonie diensten en aanverwante dienstverlening, met kenmerk Z-20027231/TO.

Het UEA document vind u terug op TenderNed (aanbestedingsdocumenten) met als naam:  
uea\_555269\_20251104112632.pdf

## **Bijlage 7 Stappenplan digitaal inschrijven via TenderNed**

Behorende bij het Aanbestedingsdocument voor levering van telefonie diensten en aanverwante dienstverlening, met kenmerk Z-20027231/TO.

Separaat bijgevoegd als pdf-bestand.

## **Bijlage 8 Format referentieopdracht**

Behorende bij het Aanbestedingsdocument voor levering van telefonie diensten en aanverwante dienstverlening, met kenmerk Z-20027231/TO.

Separaat bijgevoegd als Word-bestand.

## **Bijlage 9 Kwaliteitscriterium C – use cases**

Behorende bij het Aanbestedingsdocument voor levering van telefonie diensten en aanverwante dienstverlening, met kenmerk Z-20027231/TO.

Separaat bijgevoegd als PDF-bestand.

Bijlage 9A: Use Cases

Bijlage 9B: Opgave contactgegevens

## **Bijlage 10 Concept SLA**

Behorende bij het Aanbestedingsdocument voor levering van telefonie diensten en aanverwante dienstverlening, met kenmerk Z-20027231/TO.

Separaat bijgevoegd als PDF-bestand

## **Bijlage 11 Verwerkersovereenkomst**

Behorende bij het Aanbestedingsdocument voor levering van telefonie diensten en aanverwante dienstverlening, met kenmerk Z-20027231/TO.

Separaat bijgevoegd als PDF-bestand

## **Bijlage 12 Klachtenregeling**

Behorende bij het Aanbestedingsdocument voor levering van telefonie diensten en aanverwante dienstverlening, met kenmerk Z-20027231/TO.

Separaat bijgevoegd als PDF-bestand

## Bijlage 13 Checklist

De door inschrijver ingediende inschrijving dient verplicht alle onderstaande onderdelen te bevatten:

| Nr. | Omschrijving document                                                                                                              | Conform         | Bij samenwerkingsverband                                                                           |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekent Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 6)                               | Paragraaf 4.4.1 | door alle deelnemers hieraan en derden (in geval van een beroep op derden) afzonderlijk van elkaar |
| 2   | Een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekent Inschrijfbiljet (bijlage 3)                                                      | Paragraaf 4.5.3 | gezamenlijk                                                                                        |
| 3   | Een volledig ingevuld format Referentieopdracht (bijlage 8)                                                                        | Paragraaf 4.4.7 | gezamenlijk                                                                                        |
| 4   | Beantwoording kwaliteitscriterium A – Wensenlijst (in te vullen op Inschrijfbiljet)                                                | Paragraaf 4.5.3 | gezamenlijk                                                                                        |
| 5   | Beantwoording kwaliteitscriterium B – indienen beschrijving conform uitgangspunten                                                 | Paragraaf 4.5.3 | gezamenlijk                                                                                        |
| 6   | Beantwoording kwaliteitscriterium C – aanleveren bijlage 9B met de contactgegevens.                                                | Paragraaf 4.5.3 | Gezamenlijk                                                                                        |
| 7   | Beantwoording kwaliteitscriterium D – indienen beschrijving conform uitgangspunten                                                 | Paragraaf 4.5.3 | Gezamenlijk                                                                                        |
| 8   | Eventueel een schriftelijke en technische onderbouwing voor gedeeltelijke of gehele vervangen van het DAS Systeem conform eis F20. | Paragraaf 2.5   | Gezamenlijk                                                                                        |

In te dienen ten tijde van de usecases:

| Nr. | Omschrijving document                                                         | Conform         | Bij samenwerkingsverband |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------|
| 7   | Presentatie op locatie conform data aanbestedingsdocument (exacte data volgt) | Paragraaf 4.5.3 | gezamenlijk              |

\*Een handtekening op het inschrijfbiljet geldt ook als ondertekening van het UEA.