

## Bijlage 3: Programma van Eisen – Perceel 1

### 1.1. Telefonievoorziening

|              | Inhoud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Eis 1</b> | <p>De inschrijver verklaart dat de totale telefonievoorziening (cloud telefonie, SIP-trunk(s), vaste lijnen en de connectie met de ICT-omgeving van Senzer) een minimale beschikbaarheid van 99,8% per jaar biedt, exclusief 'planned downtime'.</p> <p>Deze beschikbaarheidseis geldt voor het volledige leveringspakket binnen deze aanbesteding, inclusief vaste telefonie.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Eis 2</b> | <p>Updates en upgrades van soft-, hard- en firmware in het aangeboden oplossingsconcept leiden nimmer tot verminderde werking, verminderde security en/of verplichte aanpassingen in de applicaties, netwerken en systemen van de Opdrachtgever. Indien updates van soft-, hard- en/of firmware in het aangeboden oplossingsconcept gepaard gaan met een verminderde beschikbaarheid of een volledige onbeschikbaarheid van de telefoniedienstverlening, worden deze vooraf met Opdrachtgever afgestemd.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Eis 3</b> | <p>Alle programmatuur, bestanden en gegevens in het aangeboden oplossingsconcept worden door Opdrachtnemer veiliggesteld (dat wil zeggen: worden opgeslagen en hersteld in geval het aangeboden oplossingsconcept verstoord is geweest, is gereset, automatisch of handmatig wordt herstart of gereboot, en opnieuw operationeel is). Tevens worden alle instellingen op randapparatuur en in het bijzonder doorschakelingen, telefoonnummers, inlogstatus en autorisaties automatisch hersteld in de meest actuele status.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Eis 4</b> | <p>Back-ups worden fysiek gescheiden, op minimaal twee verschillende locaties binnen de EER opgeslagen. De back-ups zijn dusdanig beveiligd dat in geval van een cryptomalware aanval de integriteit van de back-ups niet in gevaar komt zodat de meest recente back-up van de gehele telecommunicatievoorziening te allen tijde toegankelijk en bruikbaar is.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Eis 5</b> | <p>Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor de, op basis van dit PvE gevraagde, werking van de telecommunicatievoorziening en de samenwerking met andere systemen, netwerken en omgevingen, zoals SIP netwerken maar ook met de LAN en WAN infrastructuren van Opdrachtgever. Inschrijver dient zich aan deze eis te conformeren.</p> <p>De eindverantwoordelijkheid van opdrachtnemer geldt voor die delen van het systeem en de dienstverlening die onder zijn directe beheer en contractuele invloed vallen. Voor integraties en verbindingen met infrastructuur, systemen of leveranciers buiten zijn regie (zoals het interne netwerk van opdrachtgever of telecomleveranciers) wordt samengewerkt op basis van heldere koppelvlak-eisen en onderling afgestemde verantwoordelijkheden (OLA's).</p> |

## 1.2. Functionaliteit

|               | Inhoud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Eis 6</b>  | <p>De telefonievoorziening ondersteunt minimaal de volgende telefoniefaciliteiten:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bellen en gebeld worden;</li> <li>2. Overloop van een oproep bij bezet of niet beantwoorden naar een vrij te programmeren ander toestelnummer of groepsnummer, met weergave van de oorspronkelijk aangeroepen bestemming;</li> <li>3. Doorschakelen van het telefoonnummer naar een willekeurige vaste of mobiele bestemming;</li> <li>4. Huntgroepen;</li> <li>5. Wachtstand;</li> <li>6. Ruggespraak;</li> <li>7. Doorverbinden;</li> <li>8. Groepsgesprekken;</li> <li>9. Wisselgesprek;</li> <li>10. Interne contactenlijst;</li> <li>11. Melding van eventuele gemiste oproepen</li> </ol> |
| <b>Eis 7</b>  | <p>Bij inkomende oproepen die binnenkomen op een aangesloten endpoint is het nummer van de beller zichtbaar, tenzij dit nummer door de beller is onderdrukt (A-nummer herkenning).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Eis 8</b>  | <p>Bij inkomende oproepen die binnenkomen op een aangesloten endpoint is de naam van de beller zichtbaar, mits deze bekend is in een aangesloten directory/adresboek (minimaal Microsoft 365-adreslijst, uitbreidbaar met externe bronnen indien relevant)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Eis 9</b>  | <p>Bij inkomende oproepen die worden gerouteerd naar een extern 06-nummer is het nummer van de oorspronkelijke beller zichtbaar, tenzij dit nummer door de beller is onderdrukt tenzij onderdrukt of technisch niet mogelijk binnen geldende standaarden. De mobiele gebruiker herkent derhalve het telefoonnummer van de oorspronkelijke beller (A-nummer herkenning).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Eis 10</b> | <p>Vaste telefoonnummers van Opdrachtgever kunnen vanuit de telecommunicatievoorziening worden gepresenteerd bij oproepen naar externe bestemmingen (CLIP). Dit kan zowel vanaf vaste als mobiele aansluitingen op de telecommunicatievoorziening:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vaste aansluiting: vast telefoontoestel of softphone applicatie (desktop)</li> <li>2. Mobiele aansluiting: Microsoft Teams app als onderdeel van de telecommunicatie;</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Eis 11</b> | <p>Beheerders van opdrachtgever kunnen nummerprestatie naar wens instellen, zodanig dat per gebruiker een keuze kan worden gemaakt om:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Het persoonlijke doorkiesnummer te presenteren;</li> <li>2. Een algemeen of hoofdnummer te presenteren, of;</li> <li>3. Een afdelings- of groepsnummer te presenteren, of;</li> <li>4. Geen nummer mee te sturen (anoniem)</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Eis 12</b> | <p>Bij de afhandeling van in- en uitgaande oproepen via de telecommunicatievoorziening heeft de organisatie te allen tijde inzicht in de telefonische bezetstatus van de gebruiker.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Eis 13</b> | <p>De telecommunicatievoorziening ondersteunt groepsschakelingen waarbij oproepen via een groepsnummer aangeboden worden aan (mobiele) deelnemers binnen de groep, ongeacht het type gebruiker/toestel binnen de groep. Te ondersteunen type groepsschakelingen zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cyclisch groepsschakeling (eerstvolgende oproep naar de groep altijd naar een deelnemer die de vorige groepsooproep niet als eerste heeft beantwoord);</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                            |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | <ol style="list-style-type: none"> <li>Lineaire groepsschakeling (oproepen altijd volgens een vaste volgorde afleveren bij deelnemers in de groep);</li> <li>Parallele groepsschakeling (oproepen tegelijkertijd naar alle deelnemers in de groep).</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Eis 14</b> | De telecommunicatievoorziening ondersteunt de overloop van een groepsoproep bij bezet of niet beantwoorden naar een (vrij te programmeren) toestelnummer of groepsnummer, met de weergave van het oorspronkelijk aangeroepen groepsnummer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Eis 15</b> | Medewerkers kunnen deelnemen aan meerdere groepen (groepsschakelingen).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Eis 16</b> | <p>Medewerkers kunnen zich eenvoudig aan- en afmelden binnen een groepsschakeling:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Bij aangemeld bepaalt het type groepsschakeling (cyclisch, lineair of parallel) op welke wijze de medewerker oproepen ontvangt voor een team of afdeling;</li> <li>Bij afgemeld ontvangt de medewerker geen oproepen voor het team/ afdeling, maar blijft deze wel gewoon bereikbaar onder het persoonlijke telefoonnummer.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Eis 17</b> | <p>De telecommunicatievoorziening ondersteunt chef/secretaresse (c/s-)schakelingen, waarbij één of meerdere managers ('chef') worden ondersteund door één of meerdere assistenten ('secretaresse').</p> <p>Basiskennmerken:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Oproepen voor de manager worden direct aangeboden bij de assistent. De assistent kan de oproepen vervolgens doorverbinden naar de manager;</li> <li>De status van de telefonische bereikbaarheid van de manager(s) dient zichtbaar te zijn voor de assistent(en);</li> <li>De c/s schakeling dient vanaf de werkplek van de manager ge(de)activeerd te kunnen worden;</li> <li>De c/s schakeling dient vanaf de werkplek van de assistent ge(de)activeerd te kunnen worden.</li> </ol> |
| <b>Eis 18</b> | <p>De telecommunicatievoorziening ondersteunt wachtrijen. De minimale vereisten voor wachtrij afhandeling zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Bij bezet van een team / afdeling plaatsen van de beller in de wachtrij;</li> <li>Afspelen van een welkomsttekst ("Welkom bij ... u wordt zo spoedig mogelijk geholpen");</li> <li>Periodiek afspelen van een herhaalttekst ("nog een ogenblik geduld nog alstublieft ....") of periodiek vermelden van de positie in de wachtrij ("U bent de .... wachtende"), per afzonderlijke afdelingen te bepalen en in te richten.</li> </ol>                                                                                                                                                               |
| <b>Eis 19</b> | <p>De telecommunicatievoorziening ondersteunt Interactive Voice Response (IVR). Minimale vereisten voor de IVR zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Te definiëren keuzemenu's ondersteunen minimaal 5 lagen breed en 2 lagen diep aan keuzes;</li> <li>De IVR dient ingericht en ingesteld te kunnen worden voor verschillende klantengangen. Per klantengang biedt de IVR omgeving de hierboven vermelde capaciteit (5 lagen breed en 2 lagen diep);</li> <li>Vanuit een functioneel beheer applicatie kan Opdrachtgever zelf de IVR menustructuur inrichten en toewijzen aan afzonderlijke klantengangen.</li> </ol>                                                                                                                            |

### 1.3. Informatiebeveiliging

|               | Inhoud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Eis 20</b> | <p>De Opdrachtnemer garandeert dat alle apparatuur en gegevensdragers die gebruikt worden zijn ondergebracht in marktconform beveiligde datacenters welke onderhevig zijn aan de ISO 27001 (of gelijkwaardig) binnen de Europees Economische Ruimte (EER), althans in een land dat door een besluit van de Europese Commissie als veilig is aangemerkt, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Indien een datacenter wordt beheerd door een derde (sub-verwerker), dient de Opdrachtnemer:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ervoor zorg te dragen dat deze sub-verwerker afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de verwerking van gegevens aan de vereisten van de toepasselijke wet- en regelgeving voldoet;</li> <li>2. de volledige aansprakelijkheid te aanvaarden voor het handelen van de ingeschakelde sub-verwerker;</li> <li>3. met deze sub-bewerker voorafgaand aan de uitbesteding een schriftelijke overeenkomst af te sluiten, op grond waarvan alle verplichtingen die op grond van de Overeenkomst met betrekking tot de verwerking en beveiliging van gegevens op de Opdrachtnemer rusten mede komen te rusten op deze sub-bewerker.</li> </ol> <p>Opdrachtnemer geeft op verzoek inzage in de locaties van datacenters (land, regio), de gehanteerde beveiligingscertificaten en de bewerkersovereenkomsten die gelden voor sub-verwerkers.</p> |
| <b>Eis 21</b> | Data en metadata dienen versleuteld opgeslagen te worden conform de richtlijnen van forum standaardisatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Eis 22</b> | Media die informatie bevatten, moeten worden beschermd tegen onbevoegde toegang, misbruik of corruptie tijdens transport.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Eis 23</b> | Media en data moeten op een veilige en beveiligde manier volledig worden verwijderd als ze niet langer nodig zijn, overeenkomstig de procedure veilige afvoer ICT-middelen uit de BIO. Met volledig wordt bedoeld dat data ook van eventuele caches, back-up en uitwijksystemen verwijderd moeten worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Eis 24</b> | Opdrachtnemer dient data en metadata dagelijks veilig te stellen middels een back-up en minimaal 30 dagen te bewaren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Eis 25</b> | Data en metadata uit een back-up moeten op verzoek van een Opdrachtgever binnen 24 uur teruggezet kunnen worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Eis 26</b> | <p>De koppelvlakken van de aangeboden telefonieoplossing met externe netwerken dienen beveiligd te zijn met Session Border Controllers en/of firewall-functionaliteit.</p> <p>Het gaat hierbij tenminste om koppelvlakken met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Netwerken van providers van vaste telefoniediensten;</li> <li>• ICT-netwerk van Opdrachtgever;</li> <li>• Netwerken van UC-platformen van derden;</li> <li>• Internet.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Eis 27</b> | Op de koppelvlakken dienen maatregelen getroffen te worden om ongeautoriseerde sessies en communicatiepatronen die afwijken van gangbare en verwachte communicatiepatronen te detecteren. Detectie hiervan wordt geregistreerd en gemeld bij Opdrachtgever en sluiten aan bij het incidentproces van de Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Eis 28</b> | Opdrachtnemer dient, indien hijzelf niet de fabrikant van de voor de ingezette producten is, aantoonbaar toegang te hebben tot kennis en ondersteuning van de fabrikant(en) van deze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | producten. De Opdrachtnemer moet snel kennisnemen van bij de fabrikant bekende kwetsbaarheden en toegang hebben tot het verkrijgen van patches om deze kwetsbaarheden te verhelpen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Eis 29</b> | Opdrachtnemer dient op verzoek alle relevante (gelogde) informatie die betrekking heeft op beveiligingsincidenten, indien mogelijk met een verklaring dat gegevens ongemanipuleerd uit authentieke bronnen komen, beschikbaar te stellen aan Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Eis 30</b> | Opdrachtnemer accepteert dat (beveiligings)incidenten direct gemeld dienen te worden aan de Opdrachtgever en als dat wettelijk noodzakelijk is ook aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Bij niet gemelde incidenten waar persoonsgegevens bij betrokken zijn, zal Opdrachtgever een eventueel ontvangen boete en ontstane schade verhalen op de Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Eis 31</b> | Opdrachtnemer dient te voldoen aan de eisen die voortvloeien uit de Europese NIS2-richtlijn en de Nederlandse Cyberbeveiligingswet (CBW), zodra deze regelgeving wettelijk van kracht wordt (naar verwachting per 2026). Dit omvat onder andere het treffen van passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen en het tijdig melden van beveiligingsincidenten die onder deze regelgeving vallen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever bepaalt op basis van de aard en ernst van het incident of en hoe melding bij de bevoegde toezichthouder noodzakelijk is. Totdat de CBW wettelijk in werking treedt, past Opdrachtnemer dit meldingsregime vrijwillig toe op verzoek van Opdrachtgever. |

#### 1.4. Vaste telefonie

|               | Inhoud                                                                                                                                                                                                             |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Eis 32</b> | Vaste telefoontoestellen zijn Teams-gecertificeerde gedeelde toestellen (common area phones) en worden enkel geplaatst op locaties met functionele noodzaak (bijv. recepties, balies, vergaderruimtes).            |
| <b>Eis 33</b> | Toestellen ondersteunen het instellen van belgroepen, wachtrijen en doorschakelingen conform Teams Phone-functionaliteit                                                                                           |
| <b>Eis 34</b> | Apparatuur is beheersbaar via Microsoft Teams Admin Center of gecentraliseerde provisioning.                                                                                                                       |
| <b>Eis 35</b> | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor levering, configuratie en technisch beheer van de vaste toestellen.                                                                                                         |
| <b>Eis 36</b> | Functionele beheer (gebruikers, belgroepen, doorsturingen) valt onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Initiële functionele inrichting wordt door opdrachtnemer in afstemming met opdrachtgever uitgevoerd. |
| <b>Eis 37</b> | Bestaande analoge lijnen (zoals slagboom, BHV, antwoordapparaat) dienen functioneel behouden te blijven.                                                                                                           |
| <b>Eis 38</b> | Opdrachtnemer voorziet in passende gateways of adapters om deze analoge lijnen te integreren met de Teams-omgeving of los te beheren, afhankelijk van technische en functionele noodzaak.                          |
| <b>Eis 39</b> | Beschikbaarheid en werking van analoge lijnen zijn geborgd in het beheercontract en vallen onder dezelfde SLA-afspraken als de overige telefoniediensten.                                                          |

## 1.5. Implementatie

|               | Inhoud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Eis 40</b> | Bij de start van de realisatiefase wordt vanuit opdrachtnemer één projectmanager aangesteld die het centrale aanspreekpunt wordt bij opdrachtnemer voor Senzer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Eis 41</b> | <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de initiële inrichting, implementatie en oplevering van de telefonievoorziening op zowel technisch als functioneel gebied. Opdrachtnemer verzorgt de volgende zaken voor de realisatie van de telefonievoorziening:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Levering van alle materialen;</li> <li>2. Installatie van alle benodigde hardware;</li> <li>3. Programmeren en testen van alle software, telefonieapplicaties, relevante koppelingen en netwerkverbindingen.</li> </ol> <p>Opdrachtnemer rapporteert eventuele afhankelijkheden van externe partijen tijdig en motiveert mogelijke impact op het project.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Eis 42</b> | <p>Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever bij het inventariseren, vastleggen en implementeren van de volgende informatie en acties:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bepalen van functies en faciliteiten van de telefoniedienstverlening;</li> <li>2. Inventariseren en samenstellen van gebruikersgegevens;</li> <li>3. Samenstellen van het telefonienummerplan, routeringen en callflows voor de gewenste bereikbaarheid van Opdrachtgever en haar gebruikers;</li> <li>4. Voorbereiden van eventuele portering van telefoonnummers;</li> <li>5. Primair contact opnemen en afstemmen met de huidige leverancier(s) van Opdrachtgever ten behoeve van een correcte en volledige overdracht van relevante gegevens en voorzieningen.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Eis 43</b> | <p>Opdrachtnemer stelt een projectleider aan voor het realisatietraject, met aantoonbare ervaring in projecten binnen Microsoft Azure, Microsoft 365 en in het bijzonder Teams Phone. De projectleider rapporteert gedurende het traject aan de projectmanager van Opdrachtgever en is gedurende de volledige looptijd van het project beschikbaar.</p> <p>Vervanging van de projectleider is alleen toegestaan na voorafgaand overleg en akkoord van Opdrachtgever, en uitsluitend op basis van gegronde motivatie. Personele wisselingen mogen niet leiden tot vertragingen of extra kosten voor Opdrachtgever.</p> <p>Tot de projectbegeleiding behoren ten minste de volgende werkzaamheden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coördinatie van alle werkzaamheden van Opdrachtnemer;</li> <li>2. Bilateraal overleg met Opdrachtgever, adviseurs en eventuele derde partijen;</li> <li>3. Deelname aan project overleggen</li> <li>4. Voorbereiding en coördinatie van opleveringen;</li> <li>5. Aanleveren van relevante informatie, documentatie en rapportages;</li> <li>6. Voorbereiding en coördinatie van testen.</li> </ol> <p>De inzet van aantoonbare kennis en ervaring met Microsoft Azure, Microsoft 365 en TeamsPhone wordt verwacht bij alle relevante onderdelen van het project.</p> |
| <b>Eis 44</b> | <p>Tijdens de realisatiefase dient Opdrachtnemer de volgende documentatie uit te werken en ter goedkeuring te overhandigen aan Opdrachtgever:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Duidelijke beschrijvingen bij alle ingezette systemen/ applicaties;</li> <li>2. Technisch ontwerp, inclusief schema's en tekeningen (as-built document);</li> <li>3. Functioneel ontwerp;</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Fall-back plan;</li> <li>5. IP- en VLAN nummerplan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Eis 45</b> | <p>Opdrachtnemer vervult voor Opdrachtgever de rol van 'system integrator'. Opdrachtnemer draagt hierbij zorg voor de correcte werking van de telefonievoorziening én voor de juiste samenwerking van deze nieuwe omgeving met andere systemen en/of netwerken waarmee dient te worden gekoppeld, teneinde een volwaardige end-to-end telefoniedienstverlening te kunnen bieden aan gebruikers van Opdrachtgever. Hieronder vallen tenminste de volgende netwerken en/of systemen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De (W)LAN en WAN omgevingen van Opdrachtgever;</li> <li>2. Openbare vaste telefonienetwerken;</li> <li>3. Mail- en agendasystemen van Opdrachtgever;</li> <li>4. Entra ID.</li> </ol> <p>Daar waar netwerken en/of systemen buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer vallen, verwacht Opdrachtgever wel een leidende rol van Opdrachtnemer in het realiseren van een technisch goede samenwerking, zowel tijdens de realisatie/implementatie van de telefonievoorziening als tijdens de latere exploitatie van de nieuwe omgeving.</p> <p>Indien technische beperkingen, afhankelijkheden of incompatibiliteit optreden, worden deze vroegtijdig aan opdrachtgever gemeld met een voorstel voor mitigerende maatregelen.</p>                                                                                                                                        |
| <b>Eis 46</b> | <p>De projectleider van Opdrachtnemer meldt tijdig eventueel meer- of minderwerk en legt dit ter goedkeuring voor aan de (projectmanager van) Opdrachtgever.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Eis 47</b> | <p>Opdrachtnemer draagt zorg voor het testen van de telefonievoorziening ter acceptatie van de gevraagde functionaliteit. Opdrachtnemer voert de acceptatietest samen met Opdrachtgever uit. De test vindt plaats voorafgaand aan de transitie naar de nieuwe telefonievoorziening, vanuit een testprotocol welke tijdens de implementatiefase is opgesteld door Opdrachtgever. Opdrachtnemer verzorgt de totale testomgeving binnen het netwerk van Opdrachtgever (lees: installatie en inrichting), gebaseerd op enkele testusers per profiel en voorzien van testnummers. Ten behoeve van deze test stelt Opdrachtgever, waar nodig, enkele testdevices (bijv. laptops, smartphones) beschikbaar aan Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtnemer dient een engineer beschikbaar te stellen voor het gezamenlijk doorlopen van de test. Mocht er onverhoopt iets niet functioneren zoals afgesproken, dan dient dezelfde engineer direct de vereiste aanpassingen in de configuratie te kunnen doorvoeren. Opdrachtnemer zal bij het constateren van een gebrek gedurende een acceptatietest, het gebrek na eerste sommatie per direct wegnemen. Eventueel hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Acceptatiecriteria, testprotocollen en eventuele testrapporten worden schriftelijk vastgelegd en na akkoord van beide partijen als bijlage aan de acceptatie toegevoegd.</p> |
| <b>Eis 48</b> | <p>Opdrachtnemer gaat akkoord met de functionele acceptatie door Opdrachtgever onder de volgende voorwaarden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De eerste productieoplevering is voltooid en eventuele restpunten, voortkomend uit deze eerste oplevering zijn opgelost;</li> <li>2. De beheerprogrammatuur is geïnstalleerd en volledig geconfigureerd;</li> <li>3. Alle noodzakelijke koppelingen van systemen en apparatuur zijn gerealiseerd;</li> <li>4. De implementatie is voltooid en de correcte functionele werking van alle functies, faciliteiten en koppelingen zijn aangetoond;</li> <li>5. Alle bij de telefonievoorziening behorende documentatie is opgeleverd.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | Eventuele afwijkingen of tijdelijke dispensaties op de acceptatie worden schriftelijk vastgelegd, inclusief termijnen en afspraken over herstel of oplevering.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Eis 49</b> | <p>Voorafgaand aan de omzetting van de telefonievoorziening en de bedrijfstest die hierop volgt wordt een roll-back scenario gedefinieerd. Blijken er (direct) na de omzetting cruciale problemen te zijn dan treedt het roll-back scenario per direct in werking. Opdrachtnemer draagt in dat geval zorg voor het realiseren van de roll-back naar de huidige telefonievoorziening van Opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtnemer beschrijft in het migratieplan de criteria en procedures voor het in werking stellen van het roll-back scenario, inclusief communicatieafspraken, maximale hersteltijd en verantwoordelijkheden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Eis 50</b> | <p>Op een nader te bepalen moment zal de migratie van de huidige naar de nieuwe telefonievoorziening plaatsvinden. Opdrachtnemer gaat akkoord met de hieronder gestelde migratiecriteria c.q. migratiehandeling:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Porteren telefoonnummers van Opdrachtgever naar de nieuwe omgeving, voor zover van toepassing (de nieuwe telefonievoorziening wordt volledig opgebouwd naast de bestaande);</li> <li>2. Bestaande analoge en/of SIP devices en eventuele koppelingen met andere systemen worden door Opdrachtnemer losgekoppeld van het oude telefoniesysteem en aangesloten op de nieuwe telefonievoorziening.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Eis 51</b> | <p>Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever, haar organisatie en haar medewerkers direct na ingebruikname van de nieuwe telecommunicatievoorziening:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hierbij kunnen werkzaamheden worden uitgevoerd op het gebied van het oplossen van eventuele storingen en programmeringsfouten, het uitvoeren van onvoorziene mutaties, beantwoording van gebruikersvragen etc.;</li> <li>2. De eerste dag van ingebruikname heeft Opdrachtnemer gedurende kantooruren op de hoofdlocatie van Opdrachtgever (zijnde de locatie van Senzer) tenminste één [01] medewerker beschikbaar voor het afwikkelen en behandelen van benodigde aanpassingen, dan wel vragen vanuit Opdrachtgever c.q. haar medewerkers te beantwoorden.</li> <li>3. Afhankelijk van het aantal vragen, storingen of mutaties, volstaat vanaf de tweede dag van ingebruikname ondersteuning op afstand.</li> </ol> <p>De opdrachtgever kan, bij onvoorziene complicaties binnen de eerste week na ingebruikname, verzoeken om verlengde on-site ondersteuning op basis van nacalculatie of aanvullende afspraken.</p>                                                                                                                                                                                     |
| <b>Eis 52</b> | <p>Opdrachtnemer gaat akkoord met de hieronder gestelde oplevercriteria.</p> <p>De telefonievoorziening wordt definitief geaccepteerd als:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alle contractueel overeengekomen materialen, apparatuur, programmatuur, verbindingen en abonnementen zijn geleverd, geïnstalleerd, gemonteerd, geconfigureerd en gedocumenteerd;</li> <li>2. Alle vaste telefoontoestellen op de werplekken zijn geplaatst, aangesloten en geconfigureerd;</li> <li>3. Alle gebruikersapplicaties zijn geïnstalleerd en geconfigureerd op werkplekken en/of smartphones;</li> <li>4. Alle noodzakelijke koppelingen van systemen en apparatuur zijn uitgevoerd;</li> <li>5. De beheerprogrammatuur is geïnstalleerd en volledig geconfigureerd;</li> <li>6. De benodigde en overeengekomen opleidingen zijn afgerond;</li> <li>7. De bij de telefonievoorziening behorende documentatie volledig is opgeleverd;</li> <li>8. De correcte werking van alle functies, koppelingen en omgevingen is aangetoond vanuit een uitgevoerde acceptatietest en deze door Opdrachtgever is geaccepteerd;</li> <li>9. De bedrijfsklare en eerste oplevering tot tevredenheid van Opdrachtgever is voltooid en eventuele restpunten voortkomend uit deze eerste oplevering zijn opgelost;</li> </ol> |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | <p>10. Alle hierboven genoemde punten schriftelijk zijn bevestigd door Opdrachtgever.</p> <p>De definitieve oplevering zal worden afgesloten met het wederzijds ondertekenen van een Protocol van Oplevering.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Eis 53</b> | <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat een finale (deel-)acceptatie onder andere geweigerd kan worden, indien:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zich in de praktijk problemen voordoen die strijdig zijn met de specificaties van de apparatuur of functionele componenten daarvan;</li> <li>2. In de praktijk de functionaliteit en/of performance zoals gedefinieerd in de overeenkomst niet bereikt wordt;</li> <li>3. In de praktijk de serviceorganisatie van Opdrachtnemer niet functioneert conform de afspraken in de overeenkomst.</li> </ol> <p>Indien (deel-)acceptatie wordt geweigerd, motiveert opdrachtgever dit schriftelijk onder verwijzing naar overeengekomen specificaties, waarna opdrachtnemer een redelijke termijn krijgt om tekortkomingen te herstellen.</p> |

## 1.6. Dienstverlening

|               | Inhoud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Eis 54</b> | <p>De serviceorganisatie van Opdrachtnemer functioneert achter de ICT servicedesk van Opdrachtgever als derdelijns serviceorganisatie voor de volledige telefonievoorziening zoals in dit PvE gespecificeerd. Opdrachtnemer conformeert zich aan deze werkwijze en baseert zijn Inschrijving hierop.</p> <p>Opdrachtnemer zorgt voor heldere afspraken over overdracht, escalatie en communicatie met de ICT servicedesk van Opdrachtgever, conform overeengekomen procedures.</p>                                            |
| <b>Eis 55</b> | <p>Opdrachtnemer voert alle voorkomende technische en operationele beheer- en onderhoudstaken uit, voor zover deze betrekking hebben op de telefonievoorziening en niet vallen binnen het domein van de ICT organisatie van Opdrachtgever. Tevens levert Opdrachtnemer ondersteuning aan de functionele en technische beheerders van Opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtnemer specificeert vooraf welke taken en verantwoordelijkheden tot het eigen domein behoren en welke bij de ICT organisatie van Opdrachtgever blijven.</p> |
| <b>Eis 56</b> | <p>Opdrachtgever kan storingen 24 uur per dag, 7 dagen per week, zowel telefonisch als online melden (per e-mail en via een online supportportal van Opdrachtnemer). De ondersteuning en communicatie bij het melden en afhandelen van incidenten verloopt volledig in het Nederlands.</p>                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Eis 57</b> | <p>Opdrachtnemer fungeert als single point of contact voor alle incidenten, verzoeken en wijzigingen met betrekking tot de geleverde telefonieoplossing. Opdrachtnemer handelt meldingen volledig zelfstandig af en treedt namens Opdrachtgever op richting derden, waaronder Microsoft.</p>                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Eis 58</b> | <p>Gemelde storingen worden conform afspraken binnen de te overeen te komen SLA door de serviceorganisatie van Opdrachtnemer in behandeling genomen en opgelost. Voor major storingen die het primaire bedrijfsproces van Opdrachtgever beïnvloeden dient er een escalatieprocedure te zijn beschreven en dient Opdrachtnemer direct aan de slag te gaan met het oplossen van de storing.</p>                                                                                                                                 |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Eis 59</b> | Volgens een nader af te spreken protocol en communicatiewijze wordt de storingsoplossing door de serviceorganisatie van Opdrachtnemer afgemeld bij de ICT servicedesk van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Eis 60</b> | Opdrachtnemer houdt een incidentenadministratie bij. Op verzoek wordt historische of actuele statusinformatie verstrekt aan Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Eis 61</b> | Opdrachtnemer geeft via een online portal inzicht in ingediende en openstaande storingen die impact hebben op alle afgenomen diensten (aantal, type en status). Het portal voldoet aan relevante beveiligings- en privacy-eisen (ISO 27001) en is 24/7 toegankelijk voor aangewezen medewerkers van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Eis 62</b> | Minimaal twee [02] keer per jaar vindt er een overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever om de kwaliteit van de dienstverlening te evalueren en relevante productontwikkelingen te bespreken. Dit op basis van SLA rapportages met betrekking tot de dienstverlening van de afgelopen periode. Op verzoek van Opdrachtgever kan, bij structurele problemen, tussentijds extra overleg worden gepland.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Eis 63</b> | Opdrachtnemer levert servicelevel rapportages aan: één [01] keer per kwartaal, uiterlijk op de 20e dag na afloop van het kwartaal.<br>Rapportages bevatten minimaal alle in de SLA benoemde KPI's, afwijkingen, root cause analyses en voorstellen voor verbetering.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Eis 64</b> | Change management op dagelijkse basis betreft het aanmaken, verwijderen en wijzigen van aansluitingen, instellingen, autorisaties en andere beheertaken binnen de telefonieomgeving. Deze werkzaamheden worden in principe functioneel aangestuurd door de Opdrachtgever en via de ICT-servicedesk aangevraagd. De uitvoering van technische wijzigingen binnen de infrastructuur en systemen valt onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Functioneel beheer, waaronder het bepalen van gebruikersrechten, inrichting van gebruikersgroepen en functionele instellingen, blijft nadrukkelijk bij de Opdrachtgever belegd.                                                                                                                                                          |
| <b>Eis 65</b> | Grote wijzigingen (zoals uitbreidingen of aanpassingen aan de functionele inrichting) worden uitsluitend uitgevoerd na formele goedkeuring door de Opdrachtgever. Voorstellen tot wijziging kunnen zowel door de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer worden aangedragen, maar de regie en besluitvorming over de functionele impact ligt bij de Opdrachtgever. Bij het plannen en uitvoeren van wijzigingen is minimale verstoring van de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever het uitgangspunt. De Opdrachtnemer voert technische implementaties uit na akkoord, in overleg met het functioneel beheerteam van de Opdrachtgever.<br>Grote wijzigingen worden vooraf voorzien van een impactanalyse, planning en risico-inschatting en deze worden ter goedkeuring voorgelegd aan opdrachtgever. |
| <b>Eis 66</b> | Uitbreiding die bij de opdrachtnemer besteld worden, binnen de onderhoudsperiode, dienen automatisch onder de af te sluiten SLA te vallen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Eis 67</b> | Voor grote of complexe mutaties kunnen de beheerders van Opdrachtgever te allen tijde terugvallen op de service- en beheerorganisatie van Opdrachtnemer. De bereikbaarheid en responstijd van derdelijns ondersteuning zijn gelijk aan de in de SLA benoemde service Windows.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Eis 68</b> | Opdrachtgever kan van de configuratiegegevens van de telefonievoorziening op elk willekeurig moment, geautomatiseerd of handmatig, een back-up (laten) maken en /of downloaden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Eis 69</b> | Na gunning stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk een definitieve SLA vast. Deze wordt uiterlijk binnen één maand na ondertekening van de overeenkomst vastgesteld en maakt integraal onderdeel uit van de uitvoering.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | <p>De SLA bevat in ieder geval bepalingen over de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Incidentmanagement;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Procedures voor melding, registratie, prioritering en afhandeling van incidenten;</li> <li>○ Duidelijke response- en hersteltijden per prioriteitsklasse (ten minste: minor, major, kritiek);</li> <li>○ Bereikbaarheid supportorganisatie;</li> </ul> </li> <li>• <b>Service Request Management;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Afhandeling van gebruikersverzoeken (bijvoorbeeld accounts, wachtwoorden, belgroepen);</li> <li>○ Doorlooptijden en (vaste) kosten voor veelvoorkomende service requests;</li> </ul> </li> <li>• <b>Service Level Management;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rapportageverplichtingen: frequentie, vorm en inhoud (o.a. beschikbaarheid, incidentafhandeling, performance);</li> <li>○ Overlegstructuur: frequentie en betrokken functionarissen (operationeel, tactisch, strategisch niveau);</li> </ul> </li> <li>• <b>Change Management;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Wijze waarop wijzigingen worden aangevraagd, beoordeeld, gepland en uitgevoerd;</li> <li>○ Doorlooptijden en bijbehorende (vaste) kosten voor standaardwijzigingen;</li> <li>○ Wijze van communicatie en documentatie van wijzigingen.</li> </ul> </li> </ul> <p>Bij geschillen over interpretatie of ontbrekende invulling geldt dit Programma van Eisen als minimale ondergrens. De SLA mag door partijen in gezamenlijkheid worden aangevuld, mits in lijn met de gestelde eisen en het aanbestedingsdocument.</p> |
| <b>Eis 70</b> | <p>De SLA bevat heldere definities van major en minor storingen. Hierbij is er naar het oordeel van Opdrachtgever tenminste sprake van een major storing wanneer de dienstverlening dusdanig is verstoord dat 20% of meer van de medewerkers van Opdrachtgever geen gebruik kan maken van de telecommunicatievoorziening. Opdrachtgever staat open voor alternatieve definities, voor zover deze in de praktijk leiden tot een, voor de Opdrachtgever acceptabele, werkwijze.</p> <p>Wijzigingen in de classificatie van storingen worden vooraf schriftelijk overeengekomen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Eis 71</b> | <p>De responsetijd van een incidentmelding (bevestiging ontvangst melding en start analyse- en herstelwerkzaamheden) bedraagt maximaal 30 minuten.</p> <p>Opdrachtgever beschrijft de beschikbaarheid van het supportteam voor incidentafhandeling (24/7 of binnen specifieke service Windows).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Eis 72</b> | <p>De oplostijd van een major storing (prioriteit 1) bedraagt maximaal vier [04] klokuren.</p> <p>Oplostijden worden gemeten vanaf het moment van incidentmelding door opdrachtgever tot het structureel oplossen van de storing en volledige communicatie hierover.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Eis 73</b> | <p>De oplostijd van een minor storing (prioriteit 2) bedraagt maximaal zestien [16] kantooruren.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Eis 74</b> | <p>Opdrachtgever heeft het recht om een minor storing bij of na melding van het incident te laten classificeren als een major storing.</p> <p>Dit recht geldt alleen na gemotiveerde melding aan opdrachtnemer, met opgave van de impact voor de organisatie.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |