

Bijlage 5: Programma van Eisen

Eisen m.b.t. Algemeen	
E.A1	Partner moet volgende zaken kunnen combineren in de dienstverlening: <ul style="list-style-type: none"> • 24/7 ondersteuning op de gehele oplossing • Partner Roger 365 • Partner Red Cactus • Partner Microsoft • Vastmobiel integratie i.c.m. Teams

Eisen m.b.t. Abonnementskosten	
1 Mobiele telefonieabbonementen	
E.B1	De leverancier levert en beheert mobiele telefonieabbonementen voor: <ul style="list-style-type: none"> • Spraak en data • Enkel data
E.B2	De leverancier biedt meerdere abonnementsvormen aan (bijv. licht, standaard, zwaar), passend bij verschillende gebruikersprofielen.
E.B3	Alle mobiele abonnementen zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst maandelijks flexibel schaalbaar, zowel op- als af.
2 VAMO-integratie	
E.B4	De mobiele telefonie moet gekoppeld kunnen worden aan een Vast Mobiel Integratie (VAMO) oplossing. De VAMO oplossing moet minimaal voorzien in: <ul style="list-style-type: none"> • Eén zakelijk telefoonnummer per gebruiker • Eén centrale voicemailbox per gebruiker • Eén consistente gespreksgeschiedenis, ongeacht het gebruikte kanaal De oplossing mag geen aanvullende bel of doorschakelapps vereisen om deze functionaliteit te realiseren.
E.B5	De telefonieoplossing voorziet per gebruiker in een voicemailfunctionaliteit die geïntegreerd is binnen de VAMO-integratie.
E.B6	De voicemailfunctionaliteit biedt minimaal de volgende mogelijkheden: <ul style="list-style-type: none"> • Een standaard welkomstmelding • Een persoonlijke welkomstmelding die door de gebruiker zelf kan worden ingesteld • Ondersteuning van minimaal de Nederlandse en Engelse taal
E.B7	Integratie van voicemail met VoMo: <ul style="list-style-type: none"> • Centrale voicemail: Met VoMo ontvangt een gebruiker inkomende berichten op één centrale voicemailbox, ongeacht op welk apparaat de oproep wordt gemist • Toegankelijkheid: Voicemailberichten kunnen beluisterd worden via telefoons, computers of e-mail, en zijn dus volledig onafhankelijk van de locatie. Dit betekent dat een mobiel toestel dezelfde voicemailfuncties biedt als een kantoortelefoon. • Geavanceerde functies: Moderne VoMo-systemen ondersteunen transcriptie van spraakberichten, automatische e-mailnotificaties, en doorsturen naar CRM-systemen of teamkanalen, zodat berichten efficiënt en overzichtelijk kunnen worden beheerd
E.B8	De voicemailfunctionaliteit biedt een notificatie bij gemiste oproepen (bijv. via voicemailindicatie of bericht), ongeacht of een voicemailbericht is achtergelaten.
E.B9	Toegang tot de voicemailfunctionaliteit vanaf een ander toestel of netwerk is beveiligd via een persoonlijk ingestelde PIN-code.
E.B10	Bij een SIMwissel of verwijdering van een nummer op naam moet de gepersonaliseerde voicemail per direct worden gewist en volledig worden teruggezet naar de fabrieksinstellingen, ter waarborging van privacy en databeveiliging.

3 SIP-trunks en vaste telefonie	
E.B11	De leverancier levert en beheert SIP-trunks of een gelijkwaardige vaste telefonieoplossing.
E.B12	De SIP-trunks moeten schaalbaar zijn in het aantal gelijktijdige kanalen (binnen Zadkine is het op dit moment ingesteld op 150 kanalen).
E.B13	De oplossing moet geschikt zijn voor integratie met Teams Phone Systems en Roger365.
4 eSIM, M2M en IoT	
E.B14	De leverancier ondersteunt eSIM-profielen voor mobiele abonnementen.
E.B15	De leverancier levert M2M- en IoT-SIMkaarten voor gebruik in apparaten zoals routers, alarmsystemen en meetapparatuur
5 Gebruik buiten Europa	
E.B16	De leverancier biedt de mogelijkheid om abonnementen aan te vragen voor gebruik buiten Europa.
E.B17	De leverancier maakt in tarieven en rapportages een duidelijk onderscheid tussen: <ul style="list-style-type: none"> • Europees gebruik • Gebruik buiten Europa
6 Nummerblokkades	
E.B18	De leverancier biedt de mogelijkheid om specifieke 0900- en andere servicenummers te blokkeren per abonnement of centraal.

Eisen m.b.t. Verbruikskosten	
1 Algemene uitgangspunten	
E.C1	De aanbieding omvat alle verbruikskosten die voortvloeien uit mobiel en vast telefoniegebruik.
E.C2	De leverancier hanteert transparante en vooraf vastgelegde tarieven voor verbruik.
E.C3	De leverancier biedt de mogelijkheid om per abonnement verbruiks- of kostenlimieten in te stellen.
E.C4	Bij het bereiken van vooraf ingestelde signaleringsgrenzen (bijv. hoog dataverbruik of kosten) wordt automatisch een waarschuwing verstrekt aan de gebruiker.
E.C5	Verbruiksgegevens is via het beheerportaal inzichtelijk per abonnement.
2 Bel- en dataverbruik	
E.C6	De leverancier levert beltarieven voor: <ul style="list-style-type: none"> • Nationale/Europese gesprekken • Buiten Europa-gesprekken
E.C7	Dataverbruikstarieven worden gespecificeerd voor: <ul style="list-style-type: none"> • Nationale/Europese gesprekken • Buiten Europa-gesprekken
3 Out-of-bundle en aanvullende kosten	
E.C8	Out-of-bundle kosten (bijv. extra data of belminuten) worden afzonderlijk en transparant gespecificeerd.
E.C9	Kosten voor sms-verkeer en aanvullende diensten worden afzonderlijk inzichtelijk gemaakt.
4 Rapportage	
E.C10	De leverancier levert periodieke rapportages waarin minimaal zijn opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> • Verbruik per abonnement • Kosten per abonnement • Totaalkosten per maand
E.C11	Rapportages zijn beschikbaar via een online portaal en exporteerbaar (bijv. Excel/CSV). en de rapportages zijn te integreren in ons PowerBI dashboard.

Eisen m.b.t. Telefoniesoftware en integraties	
1 Microsoft Teams Phone Systems	
E.D1	De leverancier ondersteunt Microsoft Teams Phone Systems. De aanbesteding betreft uitsluitend ondersteuning; licenties worden afgenomen via SURF.
E.D2	<p>Microsoft Teams is leidend voor beschikbaarheid en bereikbaarheidslogica. Dit betekent expliciet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bij een inkomend of uitgaand mobiel gesprek wordt de Teams status automatisch op Bezet gezet • Na beëindiging van het gesprek wordt de Teams status automatisch hersteld • Parallelle of conflicterende bereikbaarheidsmechanismen zijn niet toegestaan <p>Als een gebruiker in Microsoft Teams de status Bezet of Niet storen heeft, mag de oplossing niet leiden tot een gelijktijdig inkomend gesprek op mobiel of vaste telefonie.</p>
2 Roger365	
E.D3	Wij maken gebruik van Roger365. De leverancier ondersteunt Roger365 inclusief benodigde licenties.
E.D4	De leverancier verzorgt beheer en ondersteuning van de Roger365-omgeving.
3 Integraties	
E.D5	<p>De telefonieoplossing kan integreren met bestaande applicaties, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SharePoint-systemen • Ticketingsystemen (ServiceNow) • Identity management

Eisen m.b.t. Beheerportalen en Operationele Ondersteuning	
1 Beheerportalen	
E.E1	De leverancier stelt één of meerdere geschikte beheerportalen beschikbaar voor het beheer van mobiele en vaste telefoniediensten.
E.E2	Het beheerportaal is minimaal toegankelijk voor geautoriseerde beheerders en ondersteunt rol- en rechtenstructuren.
E.E3	<p>Het beheerportaal biedt inzicht in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actieve abonnementen • Verbruik (spraak, data, sms) • Status van simkaarten en diensten
2 Operationele beheerfunctionaliteiten	
E.E4	<p>De leverancier ondersteunt via het beheerportaal of via een gestandaardiseerd proces ten minste de volgende functionaliteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIM wissels • Blokkeren en deblokkeren van abonnementen • Uitgifte en beheer van eSIM profielen • Mobiele nummerporteringen (inbound en outbound)
E.E5	Bovengenoemde functionaliteiten zijn uitvoerbaar zonder tussenkomst van de servicedesk van de leverancier, tenzij technisch of wettelijk noodzakelijk.
E.E6	<p>Bij SIM wissels en nummerporteringen moet de aanbieder vooraf inzichtelijk maken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De kosten per SIM wissel en per nummerportering • De doorlooptijd • Eventuele impact op bereikbaarheid • Uitgeschreven Plan van Aanpak <p>Als een SIM-wissel leidt tot tijdelijke onbereikbaarheid, dient dit expliciet te worden benoemd.</p>
3 Bulkacties en calamiteitenprocessen	

E.E7	De leverancier faciliteert bulkacties, waarbij meerdere abonnementen in één keer beheerd kunnen worden.
E.E8	Het beheerportaal of proces ondersteunt bulkblokkades in geval van: <ul style="list-style-type: none"> • Uitdiensttreding van medewerkers • Diefstal of verlies van apparatuur • Beveiligingsincidenten
E.E9	Bulkblokkades moeten in één handeling uitgevoerd kunnen worden en mogen niet beperkt zijn tot individuele acties per abonnement.
4 Documentatie en ondersteuning	
E.E10	De leverancier levert duidelijke en actuele documentatie voor het gebruik van beheerportalen en operationele processen.
E.E11	De documentatie beschrijft ten minste: <ul style="list-style-type: none"> • SIM wissels en eSIM uitgifte • Blokkeren en deblokkeren van abonnementen • Nummerporteringen • Uitvoeren van bulkacties

Eisen m.b.t. Beveiliging en compliance	
E.F1	Alle geleverde software en diensten voldoen aan geldende beveiligings- en privacywetgeving, waaronder AVG.
E.F2	De leverancier kan aantonen dat relevante beveiligingsnormen worden nageleefd. Standaard beveiligingsnormen dat de leverancier aan moet voldoen zijn: NIS 2, ISO27001, ISO9001 en NEN7510.
E.F3	De leverancier treft aantoonbaar passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen conform de vereisten uit NIS2 en gangbare best practices voor informatiebeveiliging. De VoMo-oplossing (Voice Mobility of vergelijkbaar) voldoet minimaal aan de volgende eisen: <ul style="list-style-type: none"> • Toepassing van beveiligingsmaatregelen volgens het <i>secure-by-design</i> principe, waaronder netwerksegmentatie, firewalls en Intrusion Detection Prevention Systemen (IDPS). • Versleuteling van data tijdens transport en opslag middels actuele en algemeen geaccepteerde cryptografische standaarden. • Multifactorauthenticatie (MFA) voor gebruikers- en beheerdersaccounts met toegang tot kritieke systemen. • Periodieke kwetsbaarhedenbeheer, waaronder patchmanagement, vulnerability scans en penetratietesten. • Incidentrespons en meldingen: processen voor detectie, registratie, opvolging en herstel van beveiligingsincidenten; meldplichten bij significante incidenten conform NIS2 binnen 24 uur. • Gebruikers- en toegangsbeheer: strikte procedures voor rol- en rechtentoe wijzing, en beschikbaarheid van logging en monitoring • Beschikbaarheid van bedrijfscontinuïteits-, back-up- nood- en herstelvoorzieningen ter borging van de continuïteit van dienstverlening in geval van calamiteiten • De leverancier voert aantoonbaar risicobeheer uit op de eigen leveranciers- en ketenpartners. Hieronder vallen periodieke beoordelingen van de beveiligingsmaatregelen, vastgelegde beveiligingsafspraken in contracten en het recht op het uitvoeren van audits en/of security assessments. • Beschikbaarheid van een gedocumenteerd Information Security Management System (ISMS) voor het beheren, evalueren en continu verbeteren van beveiligingsmaatregelen.

E.F4	De leverancier kan op verzoek aantonen op welke wijze invulling wordt gegeven aan bovengenoemde beveiligingsmaatregelen, bijvoorbeeld middels auditrapportages, beleidstukken, certificeringen of onafhankelijke assessments. Certificeringen zoals ISO 27001, NEN 7510 en vergelijkbare normen worden hierbij als passend bewijs beschouwd.
-------------	--

Eisen m.b.t. Beveiliging en beschikbaarheid	
E.G1	De leverancier levert mobiele telefoniediensten via actuele netwerktechnologieën (4G, 5G of opvolgers) met een aantoonbare landelijke dekking in Nederland.
E.G2	De leverancier ondersteunt Voice over LTE (VoLTE) en Voice over WiFi (VoWiFi) om de bereikbaarheid voor spraakdiensten, met name in gebouwen, te waarborgen.
E.G3	De leverancier garandeert dat de mobiele dienstverlening geschikt is voor zakelijk gebruik, waarbij spraak- en dataverbindingen stabiel en betrouwbaar functioneren binnen de overeengekomen SLA's.
E.G4	De leverancier blokkeert geen legitieme VoIP of communicatieprotocollen die nodig zijn voor het gebruik van Microsoft Teams en gerelateerde toepassingen.

Eisen m.b.t. Contractuele flexibiliteit	
E.H1	Alle abonnementen en diensten zijn gedurende de contractperiode flexibel aanpasbaar.
E.H2	Na beëindiging van de overeenkomst kan Opdrachtgever de mobiele en vaste nummers van haar gebruikers kosteloos porteren naar een andere leverancier.
E.H3	De leverancier werkt actief mee aan een gepaste overdracht bij beëindiging van de dienstverlening.
E.H4	Na beëindiging van de overeenkomst blijft het beheerportaal nog gedurende twee maanden toegankelijk voor inzage in historische gegevens.

Eisen m.b.t. Implementatiekosten	
E.I1	<p>De aanbieder levert bij inschrijving een gespecificeerde begroting aan voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementatie • Setup en configuratie • Integraties (VAMO, Microsoft Teams, Roger365.io) • Project- en coördinatiekosten <p>Kosten die niet expliciet zijn benoemd in deze begroting worden geacht inclusief te zijn en kunnen niet separaat worden doorbelast.</p>