



Bijlage 1

Programma van Eisen

behorende bij de Europese aanbesteding van
Vaste en mobiele telecommunicatie diensten

Versie: 1.2

Datum: 23 september 2026

In versie 1.2 zijn naar aanleiding van de in de Nota's van Inlichtingen gestelde vragen en gegeven antwoorden een aantal wijzigingen doorgevoerd. De wijzigingen ten opzichte van het Programma van Eisen, versies 1.0 en 1.1, zijn weergegeven in een rode tekstkleur.

1 Inleiding

In dit Programma van Eisen Vaste en mobiele telefonie diensten beschrijft het waterschap Hunze en Aa's (Hierna ook "Hunze en Aa's") de uitgangspunten en eisen betreffende de levering en configuratie van dienstverlening rondom de inrichting de vaste en mobiele telefonie omgeving.

Hunze en Aa's zoekt een leverancier die het huidige VOIP-telefonie platform en bijbehorende nummerplan migreert naar een centraal telefonie platform op basis van Microsoft Teams. Aanvullend worden mobiele spraak- en datadiensten geleverd op basis van de bestaande 06 nummers.

1.1 Huidige situatie vaste en mobiele telefonie

Hunze en Aa's heeft ca. 450 medewerkers die gebruik maken van telefonie faciliteiten van leverancier Sollie.com (via het KPN-netwerk). Telefonie is ingericht via een VOIP-platform met een gekoppeld vast telefonie nummerplan (o.b.v. netnummer 0598) en mobiele aansluitingen (o.b.v. 06-nummers).

Iedere medewerker beschikt voor de individuele telefonische bereikbaarheid over een smartphone met persoonlijk 0598 en 06 nummer. Op de smartphone is een mobiele app (Hipper) beschikbaar waarmee beide nummers zijn geïntegreerd. In Hipper is een telefoonboek beschikbaar en kunnen gesprekken op het vaste nummer ontvangen worden en kan via het vaste nummer worden uitgebeld. Hipper wordt echter zeer beperkt gebruikt omdat deze als complex en minder gebruikersvriendelijk wordt ervaren. Medewerkers gebruiken voor het bellen voornamelijk de native dialer app op de smartphone en bellen en ontvangen gesprekken via het 06 nummer. Dit levert echter wel beperkingen op in het vinden van collega's, het missen van integrale presence informatie en het goed kunnen scheiden van zakelijke en privé bereikbaarheid.

Voor de telefonische bereikbaarheid van groepen medewerkers en het invullen van piketdiensten zijn aanvullende telefonie groepsfaciliteiten binnen het VOIP-platform ingericht. Voor de meeste groepen wordt de Hipper app ingezet om aan- en af te melden in de groep en groepsoproepen te ontvangen en te verwerken. Voor de receptie is aanvullend een beperkte bedienpost applicatie beschikbaar om grotere hoeveelheden inkomende gesprekken (op het hoofdnummer) te verwerken. Verwerken bestaat hierbij voornamelijk uit beantwoorden en doorverbinden. Ten behoeve van de centrale bereikbaarheid zijn aanvullende functionaliteiten geconfigureerd zoals een ACD-faciliteit en een separaat (0900) calamiteitennummer voor oproepen buiten kantoor tijden.

Hunze en Aa's voert zelf basis functioneel beheertaken op het VOIP-platform uit, maar doet ook regelmatig een beroep op de huidige leverancier in het geval van changes en verstoringen en/of specifiek gewenste configuraties.

Communiceren via Teams wordt op dit moment organisatie-breed gebruikt voor met name vergaderen en onderlinge / interne contacten. De externe telefoniefunctie (Teams Phone) is niet toegevoegd. Hunze en Aa's is voor alle medewerkers in bezit van de E5 licentie (waardoor Teams Phone wel beschikbaar is te maken), maar beschikt nog niet over Teams Premium licenties.

1.2 Gewenste situatie vaste en mobiele telefonie

In de gewenste situatie is Hunze en Aa's voor de vaste telefoniefunctie en individuele telefonische bereikbaarheid van organisatie, groepen en medewerkers gemigreerd naar een centraal telefonie platform gebaseerd op Microsoft Teams. Hiertoe is de reeds bestaande Teams omgeving uitgebreid met Teams Phone faciliteiten.

Binnen het centrale telefonieplatform en de mobiele telecommunicatiedienst wordt voor de telefonische bereikbaarheid gewerkt met een aantal telefonieprofielen. Voor de individuele bereikbaarheid is in de meeste gevallen het mobiele nummer leidend. Binnen de omgeving is specifiek aandacht voor de bereikbaarheid van groepen medewerkers en piketdiensten. Hierbij is het gebruik van de mobiele Teams app voorzien om, naast vast-mobiel integratie (vaste nummer op de smartphone bereikbaar) groepsfaciliteiten toe te voegen en te gebruiken.

De te contracteren Opdrachtnemer heeft samen met Hunze en Aa's een succesvolle implementatiefase doorlopen, waarbij Hunze en Aa's optimale ondersteuning heeft ontvangen bij de initiële configuratie van het centrale telefonieplatform en gebruik van Teams telefonie en instellingsmogelijkheden. Voor medewerkers heeft een adoptieprogramma gedraaid waarbij in ieder geval de belgroep profielen maatwerk ondersteuning bij de ingebruikname hebben ontvangen. Alle huidige mobiele nummers zijn succesvol gemigreerd naar of behouden op het aangeboden mobiele telecommunicatie netwerk.

Na de ingebruikname maakt Hunze en Aa's gebruik van een selfservice portal voor het uitvoeren van eenvoudige functioneel beheertaken rondom zowel het centrale telefonieplatform als de mobiele telecommunicatiedienst. Daarnaast ontvangt Hunze en Aa's ondersteuning in de vorm van een service- en beheerovereenkomst ten behoeve continuïteit, technische ondersteuning en complexere functioneel beheertaken het centrale telefonie platform.

1.3 Scope van de opdracht

Op basis van de gewenste situatie (zie paragraaf 1.2) behelst de scope van de opdracht onderstaande producten en diensten:

1. Opstellen Technisch en Functioneel Ontwerp (gezamenlijk met Hunze en Aa's) van een centraal telefonie platform op basis van Teams telefonie o.b.v. interviews en reeds beschikbare informatie en documentatie;
2. Migratie naar en implementatie van het centrale telefonie (op basis van Teams Phone) platform conform het Technisch en Functioneel Ontwerp;
3. Optimale inrichting centraal telefonie platform binnen het Teams admin center. Hierbij configuratie op niveau van telefonieprofielen, waaronder belgroepen (call queues), piketdiensten en, indien van toepassing, aanvullende applicaties;
4. Levering en configuratie van een beperkt aantal Teams gecertificeerde vaste bureau toestellen;
5. Levering en configuratie van een eenvoudige, binnen het centrale telefonie platform geïntegreerde, (bedienpost) applicatie t.b.v. de receptie;
6. Koppelen vaste (0598) nummerplan van Hunze en Aa's aan het PSTN-netwerk;
7. Levering en configuratie van het additionele calamiteitennummer (0900-3366990);
8. Configuratie tijdelijke calamiteitenschakeling bij niet beschikbaar zijn van elementen van het centrale telefonieplatform (Teams, PSTN-koppeling, belgroepen/piketgroepen, calamiteitennummer);
9. Levering van simkaarten en bijbehorende abonnementen t.b.v. persoonsgebonden mobiele spraak- en datacommunicatie via een mobiel netwerk met uitstekende netwerkdekking en optimale beschikbaarheid in het werkgebied van Hunze en Aa's;

10. Levering van simkaarten t.b.v. gebruik in tablets en (beperkt) objecten met hoog datagebruik;
11. Adoptieprogramma voor minimaal de telefonieprofielen binnen een belgroep;
12. Projectbegeleiding totale project;
13. Service- en beheerovereenkomst.

Optioneel in de scope

- **Indoordekking oplossing voor de hoofdlocatie Aquapark 5 en aangrenzend laboratorium, indien aanleg noodzakelijk is (deze weegt mee als onderdeel van de TCO, afname is optioneel);**
- **Indoordekking oplossing voor overige locaties, indien aanleg noodzakelijk is (deze wegen niet mee als onderdeel van de TCO, inventarisatie tijdens de implementatiefase en afname is optioneel).**
- Fallback oplossing naar een soevereine telefonie functionaliteit waarbij telefonie voor langere tijd beschikbaar is via een alternatief platform, dus zonder gebruik te hoeven maken van het centrale telefonie platform op basis van Teams (onderdeel van de TCO, afname optioneel);
- Uitrolservice simkaarten (onderdeel van de TCO, afname optioneel);
- Realisatie telefonie 'specials' (geen onderdeel van de TCO, te inventariseren en eventueel te realiseren tijdens de implementatiefase);
- Advisering rondom en realisatie van integratie van externe applicaties en overige vernieuwing (geen onderdeel van de TCO, te inventariseren en eventueel te realiseren tijdens de looptijd van de overeenkomst);

Onderstaande telecom gerelateerde producten en diensten vallen buiten de scope:

- Additionele oplossingen en diensten t.b.v. specifieke communicatie toepassingen, zoals semafoon;
- Mobiele randapparatuur (smartphones en tablets);
- Objectgebonden vaste en mobiele datacommunicatie (m.u.v. een beperkt aantal mobiele aansluitingen met hoog dataverbruik).

1.5 Disclaimer

- Inschrijver kan de gepresenteerde omvang alsmede alle in de huidige situatie, gewenste situatie en de in het programma van eisen verwoorde verwachtingen nimmer gebruiken als afnameverplichting voor of omzetgarantie van Waterschap Hunze en Aa's.
- Aan de omvanganalyse kunnen geen rechten worden ontleend. Binnen de organisatiestructuur van Waterschap Hunze en Aa's kunnen wijzigingen plaatsvinden. De omvang dient in dit kader dan ook geïnterpreteerd te worden als indicatie.

2. Programma van eisen

In dit hoofdstuk zijn alle eisen die Hunze en Aa's heeft geformuleerd ten aanzien van de door Inschrijver te leveren vaste en mobiele telecommunicatiediensten.

De gewenste situatie en scope zoals weergegeven in paragrafen 1.2 en 1.3 zijn hierbij onderverdeeld naar een 8-tal categorieën

- Categorie 1: Algemene uitgangspunten
- Categorie 2: Techniek
- Categorie 3: Functionaliteit
- Categorie 4: Beheer
- Categorie 5: Beveiliging
- Categorie 6: Service management
- Categorie 7: Contractuele aspecten
- Categorie 8: Implementatie

Categorie 1: Algemene uitgangspunten

Nr.	Beschrijving
Conformerings aan de gestelde uitgangspunten	
1	Inschrijver conformeert zich aan de door Hunze en Aa's geformuleerde gewenste situatie zoals opgenomen in dit programma van eisen onder paragraaf 1.2 en levering van de scope zoals opgenomen onder paragraaf 1.3. Door conformering committeert inschrijver zich aan het actief bijdragen aan de realisatie van de gewenste situatie alsmede de continuering daarvan gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst tussen Hunze en Aa's en Opdrachtnemer.

Categorie 2: Techniek

Nr.	Beschrijving
Technische configuratie centraal telefonie platform	
2	Opdrachtnemer realiseert een centraal telefonieplatform op basis van telefonie via Microsoft Teams (hierna: Teams). Hierbij gelden de onderstaande uitgangspunten: - Het centrale telefonieplatform wordt gebaseerd op de reeds bestaande Teams omgeving van Hunze en Aa's en wordt hiertoe door Opdrachtnemer uitgebreid met Phone system faciliteiten en eventueel benodigde aanvullende applicaties; - Een koppeling van het centrale telefonie platform en het vaste (0598) nummerplan van Hunze en Aa's (bestaande uit 6 blokken van 100 nummers) aan het openbare PSTN-netwerk (de wijze van koppeling is aan Opdrachtnemer); - Opdrachtnemer stelt een technisch ontwerp (TO) op; - Opdrachtnemer ondersteunt Hunze en Aa's bij te maken (technische) keuzes betreffende de inrichting en/of uitbreiding van de Microsoft365 tenant met additioneel benodigde Microsoft-applicaties; - alle voor een juist en volledige werking van het centrale telefonieplatform benodigde licenties en certificaten maken onderdeel uit van de inschrijving. <i>NB: Hunze en Aa's levert alle benodigde Microsoft365 en/of Teams gebruikerslicenties (primair gebaseerd op E5 en evt. aangevuld met Teams Premium indien voor gebruikersprofielen benodigd (zie ook eis 21).</i>

3	Betreffende de primaire koppeling van het centrale telefonie platform aan het publieke telefonienetwerk (PSTN) geldt: - Opdrachtnemer kiest de wijze van koppeling; - Beschikbaarheid van 99,95 99,90% op jaarbasis is gegarandeerd (end-to-end, incl. alle componenten); - Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor de juiste configuratie en het beheer; - Een juiste dimensionering en schaalbaarheid, zodanig dat ondercapaciteit t.b.v. afwikkelingen van inkomende en uitgaande telefonieverkeer stromen wordt voorkomen.
4	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van een direct routing koppeling realiseert deze naast de primaire koppeling een secundaire (volledig redundante) koppeling van het centrale telefonie platform aan het PSTN zodanig dat de beschikbaarheid van 99,95% gegarandeerd wordt. De secundaire koppeling wordt geografisch gescheiden geconfigureerd op basis van een active-active schakeling zodat bij uitval van de primaire koppeling het telefonieverkeer zonder handmatige interventie binnen 30 seconden wordt omgeleid naar de secundaire koppeling zonder merkbare verstoring van de dienst.
5	Indien van toepassing worden inkomende gesprekken op het 0598 nummerplan van Hunze en Aa's en/of aanvullend geleverde nummers na ontvangst van een oproep gerouteerd conform een voor gedefinieerd routeringsprofiel. Binnen dit profiel komen minimaal onderstaande routeringen voor: - Naar de Teams omgeving van Hunze en Aa's (reguliere afhandeling); - Naar overige nummers van Hunze en Aa's (buiten Teams om); - Naar een alternatief platform (calamiteiten of soevereiniteit schakeling).
6	Opdrachtnemer inventariseert tijdens de implementatiefase specifieke telefonie oplossingen ('specials') die in gebruik zijn ten behoeve van specifieke telefonie oplossingen. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan intercoms en alarmen. Op basis van de inventarisatie en een aanvullende offerte vanuit Opdrachtnemer bepaalt Opdrachtgever of en welke oplossingen geïmplementeerd worden.
Calamiteiten schakeling	
7	Opdrachtnemer realiseert een calamiteiten schakeling voor inkomend telefonieverkeer tussen het PSTN en het centraal telefonie platform. Via de calamiteitenschakeling wordt inkomend telefonie verkeer conform een vast routeringsprofiel gerouteerd naar één of meerdere alternatieve nummers op het moment dat het centrale telefonieplatform en/of (gekoppelde) componenten niet beschikbaar is (zijn). De calamiteitenschakeling kent de onderstaande eigenschappen en faciliteiten: - Te activeren op minimaal het hoofdnummer en nader te bepalen nummers van belgroepen (waaronder piketgroepen); - Vast routeringsprofiel op voorhand door Hunze en Aa's te definiëren en vast te leggen; - Eindpunten inkomend telefonieverkeer conform vaste routeringsprofiel in overleg vast te stellen; - Binnen 15 minuten operationeel na activeren door Hunze en Aa's zelf of door Opdrachtnemer.
Digitale soevereiniteit en continuïteit	
8	Opdrachtnemer biedt Hunze en Aa's een onafhankelijke fallback voorziening voor het centrale telefonieplatform die volledig functioneel kan opereren buiten het centrale telefonieplatform om. De fallback voorziening kent de onderstaande eigenschappen: - Wordt gehost binnen de Europese Economische Ruimte (EER); - Werkt technisch en functioneel volledig onafhankelijk van het centrale telefonieplatform (o.b.v. Teams) en Microsoft applicaties (waaronder Teams); - Reguliere telefonie communicatie is mogelijk (inkomend en uitgaand telefonieverkeer via het 0598 nummerplan) - Binnen maximaal 1-30 kalenderdagen beschikbaar voor het hoofdnummer en nummers van belgroepen en binnen maximaal 3 werkdagen voor het volledige nummerplan; - Configuratie van belgroepen is conform de inrichting van het centrale telefonieplatform;

	- Basisfunctionaliteiten zijn beschikbaar of binnen maximaal 30 kalenderdagen te configureren (de werking van functionaliteit mag afwijken); - Functioneel beheerportal is beschikbaar voor beheerders van Hunze en Aa's. - In de periode tot gereedkomen van de fall-back voorziening wordt gebruik gemaakt van de calamiteitenschakeling; Opdrachtnemer zorgt ervoor bij oplevering van het centrale telefonie platform een toepasbaar plan voor de fall back voorziening gereed te hebben dat gebaseerd is op bovenstaande eigenschappen en tijdens de implementatieperiode is afgestemd met Hunze en Aa's. <i>NB: Opdrachtnemer mag de calamiteitenschakeling zoals bedoeld bij eis 7 integreren in de fall-back voorziening indien de fall-backvoorziening tevens aan de gestelde eisen rondom de calamiteitenschakeling voldoet. Hierbij dient het moment van operationeel zijn van de calamiteiten schakeling gerealiseerd te zijn conform de specificaties zoals weergegeven bij de calamiteitenschakeling. De afname van de onafhankelijke fall-back voorziening is voor Hunze en Aa's optioneel.</i>
Mobiele telecommunicatie dienst	
9	Opdrachtnemer levert een mobiel telecommunicatienetwerk dat voldoet aan de onderstaande eisen: - Hunze en Aa's maakt via de beschikbare 4G en 5G frequenties, en eventuele opvolgers, gebruik van een mobiel telecommunicatienetwerk met een uitstekende performance en hoge beschikbaarheid; - Medewerkers zijn bereikbaar op en kunnen bellen via het aangeboden mobiele telecommunicatienetwerk en maken daarbij gebruik van alle in de markt gangbare faciliteiten voor mobiele telecommunicatie; - Er zijn geen ingestelde beperkingen op zowel SIM-kaarten als abonnementen; - Er wordt gebruik gemaakt van Nederlandse SIM-kaarten die zonder beperking werken in alle in de markt gangbare smartphones; - SIM-kaarten worden zowel fysiek als op basis van e-sim geleverd; - Ten behoeve van overige randapparatuur (zoals tablets) worden SIM-kaarten met data-only faciliteit geboden (dit mogen 097-nummers zijn).
10 + vraag	Opdrachtnemer levert netwerkdekking binnen het volledige beheergebied van Hunze en Aa's in de provincies Groningen en Drenthe. Aanvullend aan deze eis beschrijft Inschrijver van welk mobiel netwerk gebruik wordt gemaakt en de, eventuele, beperkingen in de netwerkdekking van dit mobiele netwerk in de provincies Groningen en Drenthe. Hierbij valt met name te denken aan netwerkdekking aan de Eems/Dollardkust (voor, op en achter de dijken), Drentse bossen en de grensstreek met Duitsland, <i>NB: Opdrachtgever toetst de conformiteit aan deze eis mede aan de hand van de uit te voeren outdoor meting van het mobiele netwerk (gunningscriterium Gu1b). Indien op 3 of meer van de te onderzoeken locaties in het geheel geen of onvoldoende netwerkdekking (radio performance) wordt gevonden behoudt opdrachtgever zich het recht voor om de conformiteit aan deze eis af te wijzen.</i>
11	Inschrijver biedt Hunze en Aa's de mogelijkheid om in het kader van haar calamiteitentaak maximaal 10 5% van het totaal aantal afgenomen aansluitingen (voorzien van spraak+data) op het mobiele netwerk de faciliteit netwerkprioritering te geven. Deze faciliteit houdt in dat de betreffende aansluitingen altijd voorrang krijgen voor spraakverkeer (en indien mogelijk ook dataverkeer) binnen het netwerk van Opdrachtnemer in het geval er sprake is van (plaatselijke) netwerkcongestie op een netwerkcel. Hierbij geldt het volgende: - De dienst wordt tegen een marktconform tarief aangeboden; - Activatie vindt plaats in de selfservice portal of via medewerkers van de servicedesk van Hunze en Aa's - Afname van de dienst vindt plaats tot maximaal het afgesproken percentage aansluitingen; - Afname van de dienst is voor Hunze en Aa's optioneel.

Indoordekking	
12	Opdrachtnemer garandeert op verzoek van Hunze en Aa's bij de start van de dienstverlening voldoende in pandige dekking (indoordekking) van het aangeboden mobiele netwerk voor mobiele spraak- en datacommunicatie op de hoofdlocatie van Hunze en Aa's (Aquapark 5 1, Veendam). In pandige dekking geldt bij aanvang voor minimaal (standaard) het 4G transmissietype (t.b.v. spraak/VolTE) en bij voorkeur voor het 5G transmissietype. Hierbij wordt als kwalificatie voor voldoende in pandige dekking aangehouden dat de veldsterkte gelijk of beter is dan RSRP -110dBm en voor de signaalkwaliteit de SINR hoger is dan 6dB 13dB en de RSRQ beter dan -10dB). Indien daadwerkelijk een indoordekking oplossing op een locatie wordt aangelegd is een veldsterkte beter dan -RSRP 101dBm en SINR van minimaal 13dB bij de oplevering van toepassing.
13	Indien tijdens de uitvoering van de dienstverlening blijkt dat op specifieke locaties van Hunze en Aa's de indoordekking als onvoldoende wordt ervaren onderzoekt Opdrachtnemer de betreffende locaties en adviseert een passende oplossing waarbij op dat moment ook het inzetten van Voice over WiFi als alternatief wordt onderzocht. Hierbij is op dat moment sprake van een separaat offerte traject waarin marktconforme tarieven dienen te worden aangeboden. De afname van de aangedragen oplossing is voor Hunze en Aa's altijd optioneel.
14	Wanneer Opdrachtnemer om aan de gestelde specificaties betreffende veldsterkte en signaalkwaliteit te voldoen op een locatie een indoordekking oplossing aanbrengt wordt Hunze en Aa's eigenaar van de volledige indoordekking oplossing. Hieronder wordt verstaan: alle componenten zoals (maar niet uitsluitend) de infrastructuur, specifieke bekabeling, verdelers en antennes) die in de panden wordt aangebracht. Opdrachtnemer is gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst verantwoordelijk voor het onderhoud van de aangebrachte oplossing. - Inschrijver specificeert de eventuele kosten voor het aanbrengen van indoordekking oplossingen in het prijzenformulier, per separate locatie; - De daadwerkelijke afname van de geoffreerde indoordekking oplossingen is voor Hunze en Aa's altijd optioneel; - Operator specifieke apparatuur die Opdrachtnemer direct aan zijn core netwerk verbindt blijft altijd eigendom van Opdrachtnemer en wordt na expiratie van de Overeenkomst desgewenst verwijderd.
15	Bij elke oplevering van een indoordekking oplossing levert Opdrachtnemer onderstaande documentatie: - Een technisch ontwerp beschrijving; - Een technische tekening (as-build), bij voorkeur in een pandtekening zoals aangeleverd door Hunze en Aa's; - Situatie foto's van de geïnstalleerde oplossing. Op de foto's wordt de locatie van de hardware zoals benodigd voor de geïnstalleerde oplossing duidelijk weergegeven.

Categorie C: Functionaliteit

Nr.	Beschrijving
Functioneel ontwerp	
16	Opdrachtnemer stelt als penvoerder samen met Hunze en Aa's een pragmatisch functioneel ontwerp (FO) op. Hierbij geldt het volgende: - De door Hunze en Aa's opgestelde profielmatrix (met belgroepen) is leidend bij opstellen van het FO; - Om te komen tot een sluitend FO ondersteunt Opdrachtnemer Hunze en Aa's bij inventarisatie gesprekken met specifieke groepen medewerkers met (mogelijk) aanvullende wensen op het gebied van telefonie in het algemeen en/of de configuratie van de belgroepen; - Na oplevering van het FO, en goedkeuring daarvan door Hunze en Aa's, configureert Opdrachtnemer het centrale telefonie platform conform het FO; - Na indienststelling van het centrale telefonie platform onderhoudt Opdrachtnemer, gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst, het FO, waarbij doorgevoerde wijzigingen worden verwerkt.
Telefonieprofielen	
17	Opdrachtnemer conformeert zich aan de realisatie van de (functionele) configuratie binnen het centrale telefonie platform conform de telefonieprofielen zoals uitgewerkt in bijlage A en verder te detailleren in het op te stellen FO: A: Medewerker regulier B: Medewerker piket C: Medewerker belgroep D: Medewerker receptie E: Calamiteiten nummer (0900)
18	Ten behoeve van gebruik bij telefonieprofiel A configureert Opdrachtnemer binnen het centrale telefonie platform minimaal onderstaande faciliteiten voor alle medewerkers: - Telefonische bereikbaarheid via een persoonlijk 0598 nummer uit het Hunze en Aa's nummerplan; - Alle standaard Teams Phone functionaliteiten; - 06-nummer met abonnement op de mobiele telecommunicatiedienst (integratie binnen het centrale telefonie platform op basis van de mobiele Teams app).
19	Ten behoeve van gebruik bij telefonieprofiel B configureert Opdrachtnemer <u>binnen of buiten</u> het centrale telefonie platform) minimaal onderstaande algemene piket groepsfunctionaliteiten: - In en uit de groep schakelen via de smartphone (via een shortcode binnen het mobiele netwerk) of via een app (bijv. mobiele Teams app) op de smartphone (o.b.v. iPhone); - 24/7 bereikbaar; - Meerdere piketmedewerkers kunnen in dezelfde groep geschakeld zijn; - Minimaal 1 piketmedewerker in de groep verplicht ('geen deelname' is niet mogelijk, de laatst actieve piketmedewerker kan zich niet afmelden zolang er geen andere piketmedewerker actief is); - Achtervang doorschakeling instelbaar; er kan ingesteld worden dat na x seconden overgaan de oproep doorgeschakeld wordt naar een alternatief in te stellen nummer. - Piketmedewerkers kunnen onderdeel uitmaken van verschillende piketnummers en derhalve op hetzelfde moment via meerdere piketnummers bereikbaar zijn; - De piketmedewerker moet bij een inkomende oproep kunnen zien dat het het piketnummer betreft (primair nummer) en aanvullend inzicht hebben in het nummer van de initiële oproep; - Supervisor faciliteiten (waaronder inzicht in piketmedewerkers die in de groep geschakeld zijn en het zelfstandig in en uit de groep schakelen van piket medewerkers); - Uitbellen met meerdere nummers (in te stellen door de medewerker).

20	Ten behoeve van gebruik bij telefonieprofiel C1 configureert Opdrachtnemer <u>binnen</u> het centrale telefonie platform minimaal onderstaande algemene groepsfunctionaliteiten: - Call queues met minimaal de standaard binnen Teams telefonie beschikbare faciliteiten; - ACD-schakelingen (op basis van openings- en gesloten tijden en oproep routing); - Groepsvoicemail; - Gespreksdelegatie (t.b.v. secretariaten); - Keuze van nummer t.b.v. uitbellen (persoonlijk 0598 nummer, groepsnummer, algemeen nummer).
21	Ten behoeve van gebruik bij telefonieprofiel C2 configureert Opdrachtnemer <u>binnen</u> het centrale telefonie platform aanvullend op profiel C1 minimaal onderstaande groepsfunctionaliteiten: - Inzicht in geconfigureerde agents in de call queue; - Inzicht in actieve agents in de call queue; - Supervisor faciliteiten (waaronder in en uit de groep schakelen van agents); - ACD-schakelingen (met time based routing); - Wachtrijen - Wachtmuziek - Basisrapportages over inkomende gesprekken; - Te koppelen aan vast bureautoestel. <i>NB: Ten behoeve van telefonieprofiel C2 dienen de aanvullende faciliteiten volledig binnen Teams geïntegreerd te zijn. Dit kan via een eigen geïntegreerde oplossing van Opdrachtnemer of via Teams Premium. Indien Teams Premium wordt ingezet levert Hunze en Aa's de benodigde licenties. In het prijzenblad dient hiervoor als stelpost een bedrag van 8,75 (excl. BTW) per licentie/gebruiker per maand ingevuld te worden.</i>
22	Ten behoeve van gebruik bij telefonieprofiel D configureert Opdrachtnemer <u>binnen</u> het centrale telefonie platform minimaal onderstaande aanvullende groepsfunctionaliteiten: - Alle functionaliteiten van profiel C2: - Wachtrij meldingen (tekstmelding met bijvoorbeeld hoeveel wachtenden in de rij); - Menukeuze met tekstmeldingen en doorschakelingen (met tekstmeldingen) per keuze; - Inzicht in de actuele wachtrij van bellers; - Inzicht in de historie van nummers die gebeld hebben (inclusief automatisch terugbellen); - Gesprekken in de wachtstand zetten, terugnemen, warm en koud doorverbinden; - Persoonlijk en/of groeps telefoonboek met optie voor bellen en doorverbinden; - Inzicht in de Microsoft365 status; - Direct inzicht in Outlook agenda's. <i>NB: Ten behoeve van telefonieprofiel D dienen de aanvullende faciliteiten volledig binnen Teams geïntegreerd te zijn.</i>
23	Ten behoeve van gebruik bij telefonieprofiel E porteert Opdrachtnemer het bestaande 0900 servicenummer van Hunze en Aa's (in gebruik ten behoeve van calamiteitenmeldingen) naar zijn eigen dienstverlening en levert aanvullende dienstverlening <u>buiten</u> het centrale telefonie platform: - Routeringsprofiel voor inkomende gesprekken op basis van openingstijden (open / gesloten); - Doorschakeling naar receptie (indien open) - Menukeuze met tekstmeldingen en/of doorschakelingen naar groepsnummers (indien gesloten); - Basisrapportages over inkomende gesprekken.

Categorie 4: Functioneel beheer en rapportages

Nr.	Beschrijving
Functioneel beheer	
24	Opdrachtnemer werkt nauw samen met Hunze en Aa's inzake het functioneel beheer van de door Opdrachtnemer geleverde diensten. Uitgangspunt hierbij is dat Opdrachtnemer: - tijdens reguliere kantooruren beschikbaar is voor vragen vanuit Hunze en Aa's; - ondersteunt bij configuratie aanpassingen binnen het centrale telefonie platform (o.b.v. een change model); - verantwoordelijk is voor bijwerken van het FO na een doorgevoerde change; - incident beheer biedt (conform een nader overeen te komen SLA model).
25	Opdrachtnemer levert een webbased functioneel beheeromgeving (selfservice portal) voor het zelfstandig kunnen uitvoeren van functioneel beheer door servicedeskmedewerkers van Hunze en Aa's. Het functioneel beheer betreft hierbij additioneel aan het centrale telefonie platform geleverde applicatie(s), waaronder indien mogelijk en van toepassing de SBC, en het beheer van mobiele telecommunicatie omgeving. Hierbij geldt dat de selfservice portal(s): - 24*7 beschikbaar zijn (met uitzondering van onderhoudsinterval); - beschikbaar zijn in de Nederlandse (voorkeur) of Engelse taal; - een voor Hunze en Aa's beveiligde omgeving biedt die voldoet aan de gehanteerde beveiligingsstandaarden zoals aanvullend opgenomen in bijlage B; - geen aanvullende (software) installaties vereisen op de werkplekken bij Hunze en Aa's; - uitsluitend beschikbaar zijn voor geautoriseerde gebruikers van Hunze en Aa's, waarbij functioneel beheerders van Hunze en Aa's via de portal zelf autorisaties kunnen uitdelen en intrekken; - worden toegelicht d.m.v. een gebruikerstraining aan medewerkers van de servicedesk (functioneel beheerders en/of bestellers) van Hunze en Aa's.
26	Functioneel beheerders en/of bestellers van Hunze en Aa's kunnen met betrekking tot de volledige telecommunicatie dienst (centrale telefonie platform en mobiele telecommunicatiedienst) in de selfservice portal minimaal de standaard functionele beheertaken/mutaties zoals opgenomen in bijlage C zelfstandig uitvoeren. Deze standaard functionele beheertaken/mutaties dienen rechtstreeks in de selfservice portal uitgevoerd te kunnen worden. Indien dit niet mogelijk is worden de weergegeven taken via tussenkomst van Opdrachtnemer binnen 1 werkdag kosteloos uitgevoerd.
27	Opdrachtnemer levert standaard alle voorkomende typen SIM-kaarten aan Hunze en Aa's en stelt gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst tevens kosteloos een continue en nader te bepalen minimumvoorraad (minimaal 25) van niet geactiveerde SIM-kaarten beschikbaar voor alle domeinen / toepassingsgebieden.
Management rapportages	
28	Vanuit het centrale telefonie platform zijn door functioneel beheerders van Hunze en Aa's en door supervisors van call queues standaard managementrapportages te maken over alle groepsnummers. Hierbij geldt het volgende: - Rapportages worden gegenereerd in een webbased rapportage applicatie (eventueel geïntegreerd in de functioneel beheer omgeving en/of bedienpost applicatie); - Rapportages kunnen worden samengesteld inzake de bereikbaarheid op organisatie (hoofdnummer)- en groepsniveau op basis van verschillende tijdsintervallen (bijv. per jaar, maand, week, dag, uur en minuut); - Rapportages zijn te downloaden in Excel formaat (voorkeur) of een gestandaardiseerd formaat; - Rapportages zijn rechtstreeks als bijlage via e-mail te versturen naar belanghebbenden.

29	In de webbased rapportage applicatie zoals bedoeld bij eis 28 (en bij voorkeur 25) is een statistische rapportagemodule opgenomen die minimaal onderstaande rapportages voor het hoofdnummer oplevert binnen een geselecteerde periode (uur, dag, week, maand etc): - Aantallen inkomende gesprekken; - Gemiddelde gespreksduur (afhandelingstijd) per gesprek; - Gemiddelde wachttijd voor beantwoording van een inkomend gesprek; - Verhouding binnenkomende gesprekken en gemiste oproepen en reden gemiste oproep. <i>NB: Indien rapportages rechtstreeks vanuit Teams (bijv. o.b.v. premium licentie) worden gegenereerd wordt voldaan aan de eis.</i>
----	--

Categorie 5: Beveiliging

Nr.	Beschrijving
Gegevensbescherming en informatiebeveiliging	
30	Om te voldoen aan de actuele eisen en standaarden in de markt mb.t. beveiliging draagt Opdrachtnemer gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst zorg voor het up-to-date houden van alle door haar geleverde (fysieke en softwarematige) componenten binnen het centrale telefonie platform.
31	Informatie binnen alle domeinen van het centrale telefonie platform, de mobiele telecommunicatiediensten, indoordekking en eventueel overige door Opdrachtnemer geleverde domeinen wordt voldoende beschermd tegen o.a. integriteit, niet geautoriseerde toegang, verlies en diefstal. Opdrachtnemer voldoet in dit kader aan de voor Hunze en Aa's van toepassing zijnde landelijke richtlijnen voor informatiebeveiliging zoals weergegeven in bijlage B.

Categorie 6: Service management

Nr.	Beschrijving
Service organisatie	
32	Hunze en Aa's kan gebruik maken van een centrale servicedesk ('1-loket') bij Opdrachtnemer. Deze servicedesk is beschikbaar tijdens reguliere kantooruren en kan door vaste medewerkers van Hunze en Aa's (zoals vastgelegd in het DAP) worden benaderd voor alle dagelijkse (1e lijns) operationele aangelegenheden, waaronder het doorgeven van storingen en mutaties en het plaatsen van bestellingen betreffende alle domeinen die onder de overeenkomst zijn opgenomen.
33	Alle storingen, incidenten en overige meldingen betreffende de dienstverlening van Opdrachtnemer kunnen worden ingediend via een centraal ticketsysteem, de centrale servicedesk en/of de servicemanager. Ingediende storingen worden geregistreerd in het centraal ticketsysteem waar Hunze en Aa's toegang toe heeft.
34	Opdrachtnemer hanteert voor alle storingen en incidenten die voorkomen binnen de geboden dienstverlening een eenduidig storingsclassificatiemodel met minimaal 2 classificaties, waaronder de classificatie urgent/hoog. Het classificatie model is gebaseerd op de standaard SLA van Opdrachtnemer, waarbij minimaal prioritering, oplostijden en communicatie zijn opgenomen. Het storingsclassificatiemodel en de hieromtrent gemaakte afspraken worden vastgelegd in het DAP.

Service management	
35	Als onderdeel van de reguliere dienstverlening biedt Opdrachtnemer aan Hunze en Aa's een vast aanspreekpunt (en back-up) in het geval voorkomende operationele zaken niet adequaat en/of niet naar tevredenheid van Hunze en Aa's worden opgelost door de centrale servicedesk. Het vaste aanspreekpunt is tevens beschikbaar in het geval van escalaties of zeer urgente verstoringen.
36	Als onderdeel van de overeenkomst komen Hunze en Aa's en Opdrachtnemer tijdens de implementatiefase een compact Document Afspraken en Procedures (DAP) overeen. Opdrachtnemer fungeert als penvoerder en benoemt in het DAP minimaal de onderstaande onderwerpen: - Omschrijving opdracht (uitgangspunten en scope); - Documentbeheer; - Communicatiematrix met minimaal de gegevens van de centrale servicedesk, contactpersonen met onderverdeling naar functies / verantwoordelijkheden / escalatieniveaus; - Invulling van het periodieke serviceoverleg (strategisch, tactisch en operationeel); - Procedure rondom het beheer (ticketsysteem en doorlooptijden incidenten en changes); - Evaluatieprocedure.
37	Op de diensten van Opdrachtnemer zijn alle standaard SLA's (en de daarin opgenomen KPI's) van toepassing. In geval van tegenstrijdigheden prevaleert altijd het gestelde in de inschrijfleidraad en/of de inkoopvoorwaarden van Hunze en Aa's. <i>NB: Standaard SLA's worden op verzoek van Hunze en Aa's door Opdrachtnemer ter beschikking gesteld.</i>
38	Hunze en Aa's en Opdrachtnemer komen tijdens de implementatiefase een SLA matrix overeen. In de SLA matrix worden op één pagina A4 de belangrijkste KPI's uit de standaard SLA('s) van Opdrachtnemer en specifieke eisen vanuit dit programma van eisen opgenomen. Hieronder vallen minimaal: - KPI bereikbaarheid servicedesk en storingsdesk; - KPI beschikbaarheid koppeling centrale telefonie platform aan het PSTN netwerk; - KPI beschikbaarheid op Teams aanvullende applicaties (indien van toepassing); - KPI's betreffende reactietijden, oplostijden en communicatie bij verstoringen; - KPI's mobiele netwerk (beschikbaarheid en performance); - KPI dekking mobiele telecommunicatie netwerk conform de RDI methodiek waarbij inzicht wordt gegeven in de dekking binnen de provincies Groningen en Drenthe beheergebied Hunze en Aa's.
39	Opdrachtnemer stelt tijdens de implementatiefase in overleg met Hunze en Aa's een evaluatieprocedure op welke periodiek (minimaal 1 keer per jaar, in het eerste jaar minimaal 2 keer) uitgevoerd zal worden. De evaluatieprocedure kan eventueel onderdeel uitmaken van een periodiek service overleg. <i>Doel van de evaluatieprocedure is het kunnen toetsen van prestaties van Opdrachtnemer door Hunze en Aa's aan de hand van de SLA matrix. De evaluatie procedure maakt onderdeel uit van het DAP.</i>
Bestellen en factureren	
40	Bestellingen kunnen door Hunze en Aa's altijd bij Opdrachtnemer worden ingediend door middel van het mailen of verzenden van een (digitale) bestelbon aan een vast (mail)adres van Opdrachtnemer en/of via een centraal bestelsysteem. Inschrijver voert de bestelling uit zoals door Opdrachtgever opgegeven.
41	Facturen dienen elektronisch te worden verstuurd zodat deze, met inachtneming van de door Hunze en Aa's aangegeven specificaties elektronisch kunnen worden ontvangen en verwerkt. Met een elektronische factuur wordt bedoeld: een UBL-factuur met PDF, waar de XML-structuur van de e-factuur moet voldoen aan de NLCIUS-standaard.

	Indien Opdrachtnemer bij de gunning van de Opdracht nog niet in staat is op bovengenoemde wijze te factureren, dan zal deze uiterlijk een half jaar na de start van de Overeenkomst voldoen aan de hiervoor bedoelde wijze van factureren.
42	Opdrachtnemer start met de facturatie na oplevering en ondertekening door Hunze en Aa's van het Protocol van Oplevering voor de volledige opdracht, tenzij specifieke diensten en/of aansluitingen eerder zijn opgeleverd en door Hunze en Aa's daadwerkelijk in gebruik zijn genomen (bijvoorbeeld na de Proof of Concept). In dit geval dient Hunze en Aa's vooraf uitdrukkelijk toestemming te geven voor het opstarten van de facturering.

Categorie 7: Contractuele aspecten

Nr.	Beschrijving
Integrale eindverantwoordelijkheid	
43	Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor de volledig aan Hunze en Aa's aangeboden dienstverlening. In het geval Inschrijver voor deze dienstverlening diensten (waaronder applicaties) afneemt van en/of aansluitingen realiseert op het netwerk van een derde partij is Opdrachtnemer minimaal volledig verantwoordelijk voor: - Het leveren van het projectmanagement (coördinatie van de te implementeren dienst en migraties); - Het uitvoeren van het servicemanagement over alle door Hunze en Aa's afgenomen diensten; - Escalaties in het geval van discussie en/of onduidelijkheden bij verstoringen bij demarcatiepunten in de volledige keten van dienstverlening (technisch en operationeel); - Facturering.
Schaalbaarheid	
44	Inschrijver biedt Hunze en Aa's flexibiliteit en schaalbaarheid in het totaal aantal afgenomen mobiele aansluitingen. Hiertoe is het Hunze en Aa's altijd toegestaan om onbeperkt extra aansluitingen af te nemen (inclusief contractvrije nummer inporteren) tegen de onder de Overeenkomst overeengekomen condities en voorwaarden. Tevens heeft Hunze en Aa's de mogelijkheid om gedurende de initiële looptijd van de Overeenkomst (3 jaren) het totaal aantal aansluitingen onder de Overeenkomst jaarlijks-met maximaal 15% te verminderen. Hierbij zijn onderstaande condities van toepassing: - Het percentage van 15% jaarlijks te beëindigen aansluitingen wordt achteraf berekend op basis van het aantal gerealiseerde aansluitingen bij aanvang van de Overeenkomst. Hier geldt altijd de eerste dag van de maand van de ingangsdatum van de Overeenkomst als peildatum waarbij het totaal aantal op dat moment actieve aansluitingen (dus inclusief alle nieuw gerealiseerde aansluitingen in het voorgaande jaar) wordt gerelateerd aan het aantal beëindigde aansluitingen in het voorgaande jaar. Dit betekent dat 1 jaar na de ingangsdatum van de Overeenkomst de eerste peildatum is; - Indien Hunze en Aa's een verlengingsoptie van de overeenkomst uitoefent geldt dezelfde voorwaarde waarbij opdrachtgever gemiddeld 5% van het aantal aansluitingen per jaar mag beëindigen gerekend vanaf de verlengingsdatum. - Een aansluiting betreft de volledige dienstverlening en abonnementen onder die betreffende aansluiting, mits Hunze en Aa's er zelf voor kiest om hier onderscheid in te maken; - Bij beëindigen gedurende looptijd van de Overeenkomst geldt een opzegtermijn van max. 1 maand.

45	Indien Hunze en Aa's gebruik maakt van de faciliteit om een aansluiting op het mobiele telecomnetwerk op te zeggen, conform de hieromtrent gestelde eis, geldt dat Opdrachtnemer volledige medewerking aan het uitporteren van het mobiele nummer verleent. Dit betekent concreet: - De medewerker die het nummer (na toestemming hiertoe vanuit Hunze en Aa's) wil meenemen (bijvoorbeeld door bij Hunze en Aa's uit dienst te treden) ondervindt geen belemmeringen in het meenemen (ongeacht het moment dat het meenemen speelt, dus vanaf startdatum Overeenkomst); - Opdrachtnemer kan de medewerker die het nummer wil meenemen vrijblijvend een aanbod doen voor een (privé) abonnement; - Opdrachtnemer geeft het betreffende aansluitnummer per datum van opzeggen vrij t.b.v. portering naar een ander mobiel netwerk, ongeacht wie de contractant wordt (privé of zakelijk); - De procedure wordt duidelijk met de contactpersoon bij Hunze en Aa's (conform het DAP) gecommuniceerd, inclusief datum van porteren; - Het nummer verdwijnt per datum van uitportering uit de database van Hunze en Aa's; - Geen aanvullende randvoorwaarden zijn van toepassing; - Geen kosten worden in rekening gebracht voor alle aan de switch gerelateerde zaken.
Onvoldoende kwaliteit mobiele netwerk	
46	Indien op enig moment tijdens de looptijd van de Overeenkomst blijkt dat de kwaliteit van door Opdrachtnemer geleverde individuele mobiele aansluitingen door Hunze en Aa's als onvoldoende wordt ervaren en inschrijver geen deugdelijke oplossing creëert (ter beoordeling van Hunze en Aa's) staat het Hunze en Aa's vrij om de betreffende aansluitingen te vervangen voor mobiele aansluitingen van een alternatieve provider. Hierbij geldt voor de Opdrachtnemer: - Er wordt volledige (administratieve) medewerking verleend; - Er wordt een opzegtermijn van maximaal 1 maand gehanteerd; - Alle onderliggende aanvullende abonnementen / modules worden beëindigd per datum opzegtermijn; - De nummers van de aansluitingen worden vrijgegeven voor nummer portering naar de alternatieve provider; - Er worden geen kosten in rekening gebracht voor alle aan de switch gerelateerde zaken; - Er worden geen aanvullende randvoorwaarden gesteld; - De betreffende aansluitingen worden niet meegeteld als beëindigde aansluitingen onder de schaalbaarheid zoals in de betreffende eis weergegeven.
47	Hunze en Aa's heeft altijd de vrijheid om een (al dan niet additionele) SIM-kaart van een provider met een alternatief mobiel telecommunicatienetwerk in te zetten t.b.v. specifieke groepen medewerkers of objecten. Opdrachtnemer beschrijft de mogelijkheden en eventuele bijkomende kosten dat Opdrachtnemer deze SIM-kaarten op een alternatief mobiel netwerk zelf levert als onderdeel van de Overeenkomst met Hunze en Aa's (deze levering is niet vereist). <i>Een eventuele additionele SIM-kaart kan o.a. als back-up worden ingezet om extra garanties m.b.t. netwerkdekking en/of beschikbaarheid te verkrijgen voor specifieke medewerkers (bijv. calamiteiten medewerkers). Hierbij kan gebruik worden gemaakt van eventuele dual sim faciliteit van de smartphone.</i>
Blokexpiratie en transitie	
48	De looptijd van elke nieuwe aansluiting, applicatie, licentie of andersoortige dienst die gedurende de looptijd van de overeenkomst tussen Hunze en Aa's en Opdrachtnemer wordt gerealiseerd onder de werking van de overeenkomst en eindigt altijd op de einddatum van de overeenkomst. Hierbij is sprake van blokexpiratie van de overeenkomst, dit ongeacht de datum van activatie.
49	Indien Hunze en Aa's de overeenkomst met Opdrachtnemer niet verlengt, verleent Opdrachtnemer aan Hunze en Aa's een transitieperiode van maximaal 12 maanden, gerekend vanaf elke expiratedatum van

	de overeenkomst (na de initiële looptijd en na eventuele verlengingen). In de transitieperiode blijven de binnen de overeenkomst van toepassing zijnde contractuele voorwaarden ongewijzigd in stand. Hunze en Aa's kan de overeenkomst(en) binnen de transitieperiode iedere maand beëindigen met een opzegtermijn van 1 maand en tot maximaal het moment van het verlopen van de transitieperiode.
Tarifiering centrale telefonie platform	
50	Opdrachtnemer hanteert een zo uniform mogelijke prijsstelling. Inschrijver factureert de onderstaande kostencomponenten (indien van toepassing) en specificeert deze op de factuur: - Koppeling van het centrale telefonie platform aan de Microsoft365 omgeving van Hunze en Aa's (maandelijks); - Koppeling van het centrale telefonie platform aan het publieke telefonienetwerk (PSTN); - Separate applicatie(s) t.b.v. aanvullende faciliteiten op het centrale telefonie platform (maandelijks); - Calamiteitenschakeling voor inkomend vast telefonieverkeer (maandelijks); - Soevereiniteit schakeling / fall back voorziening (maandelijks); - Implementatie en configuratie (éénmalig); - Eventueel overige aan de opdracht te relateren kosten (éénmalig of maandelijks).
51	Ten aanzien van de tarifiering voor het uitbellen via de aan te sluiten telefoniedienst geldt dat een (aantoonbaar) marktconform tarief per gesprekseenheid en per gespreksseconde wordt gehanteerd. Het ontvangen van gesprekken op het 0598 nummerplan van Hunze en Aa's is altijd kosteloos. Voor gebruikers die geen gebruik maken van het centrale telefonie platform t.b.v. extern bellen worden nooit aanvullende vaste of variabele kosten voor uitbellen in rekening gebracht.
52	Opdrachtnemer zal voor (toekomstig) door Hunze en Aa's af te nemen diensten of faciliteiten, die initieel niet zijn opgenomen in de scope van de opdracht, aan Hunze en Aa's altijd maximaal marktconforme tarieven in rekening brengen.
Tarifiering mobiele telecommunicatie	
53 + vraag	Opdrachtnemer levert een flat fee abonnement structuur voor afgenomen mobiele telecommunicatiediensten. Binnen deze abonnement structuur conformeert Opdrachtnemer zich aan de onderstaande uitgangspunten (kostencomponenten) ten aanzien van tarifiering: <u>1. Spraak en SMS verkeer (persoonsgebonden gebruik) binnen de EU en gerelateerde landen</u> vast (flat fee) bedrag per maand per individuele gebruiker met een spraakabonnement. Dit bedrag is minimaal gebaseerd op: - Onbeperkt nationaal, voicemail en Europees spraakverkeer (m.u.v. specifieke rubrieken); - Onbeperkt nationaal en Europees sms-verkeer (m.u.v. specifieke rubrieken); - Onbeperkt spraak en sms-verkeer vanuit Nederland naar Europese landen. <u>2. Spraak en SMS verkeer (persoonsgebonden gebruik) buiten de EU en gerelateerde landen</u> - vast tarief per seconde voor bellen en sms'en naar specifieke rubrieken en internationaal verkeer naar niet Europese landen. - Mogelijkheid om per aansluiting aanvullende bundels of abonnementen af te nemen voor spraak en SMS verkeer vanuit niet Europese landen of als onderdeel van de overeenkomst een korting te geven op de standaard tarieven. Hierbij geldt dat het aangepaste standaardtarief, de bundel of het abonnement een voordeliger tariefstructuur kent dan het vaste tarief per seconde of SMS.

	<u>3. Gebruik van data (organisatie databundel) binnen de EU en gerelateerde landen</u> vast (flat fee) bedrag per maand voor het volledige mobiele dataverkeer. Hierbij gelden onderstaande kenmerken: - Gebaseerd op een organisatie databundel (deze mag eventueel opgebouwd zijn uit het totaal aan data van de individuele aansluitingen met elk een uniforme individuele databundel); - Hoeveelheid data bedraagt initieel bij aanvang van de Overeenkomst minimaal: - 5.000GB (5TB) per maand; - In te zetten ongeacht het toepassingsgebied; - Individueel SMS bericht aan een aansluiting binnen de Overeenkomst indien een bepaalde hoeveelheid data op de betreffende aansluiting is verbruikt (voorbeeld 80% van 10GB); - Mogelijkheid om een grenswaarde in te stellen waarbij de datasnelheid wordt beperkt bij het overschrijden van de grenswaarde of als alternatief een instelbare signalering aan de gebruiker en de beheerder wordt gegeven, waarbij de wijze van signalering nader wordt afgestemd). Standaard is geen beperking van de datasnelheid van toepassing; - Geen afsluiting van de organisatie databundel als geheel of beperking van snelheid bij overschrijding van de beschikbare data binnen de organisatie databundel zelf; - Van toepassing voor dataverbruik in zowel Nederland als EU landen; <u>4. Gebruik van data (persoonsgebonden) buiten de EU en gerelateerde landen</u> - Vast tarief per MB voor internationaal datagebruik dat niet valt onder de organisatie databundel (tarief is variabel en afhankelijk van het land waar de data wordt gebruikt); - Mogelijkheid voor volledig blokkeren van datagebruik (mobiel netwerk en indien beschikbaar satelliet) buiten de EU en gerelateerde landen op aansluitnummer niveau (deblokken dient in de self service portal of op verzoek van Opdrachtgever mogelijk te zijn); - Individueel SMS bericht aan een aansluiting binnen de Overeenkomst indien een bepaalde hoeveelheid data op de betreffende aansluiting is verbruikt (voorbeeld 80% van 10GB); - Mogelijkheid om per aansluiting aanvullende bundels of abonnementen af te nemen voor dataverkeer vanuit niet EU landen. Hierbij geldt dat de bundel of het abonnement een voordeliger tariefstructuur kent dan het vaste tarief per MB.
54	De omvang van de organisatie databundel (kostencomponent 3) wordt periodiek (minimaal 4x per jaar) getoetst door Opdrachtnemer en besproken tijdens het operationeel overleg. Hierbij geldt het volgende: - Door Opdrachtnemer worden geen additionele kosten achteraf in rekening gebracht (bij meerverbruik) of kosten worden terugbetaald (bij minderverbruik) over de voorgaande periode; - Indien de organisatie databundel te hoog is zal geen wijziging in de data omvang plaatsvinden (tenzij de organisatie databundel afwijkt van de initiële omvang); - Indien de organisatie databundel te laag is zal de data omvang in onderling overleg worden verhoogd. Hierbij geldt dat indien er sprake is van een prijsstijging de prijs maximaal lineair stijgt vergeleken met de toename van de data omvang. <i>NB: Het staat Opdrachtnemer vrij om de toetsing frequenter uit te voeren en bij afwijkingen Hunze en Aa's vroegtijdig te informeren en voorstellen voor aanpassing te doen.</i>
Proof of Concept	
55	Voorafgaand aan de definitieve gunning van de opdracht vindt een PoC plaats. De PoC wordt na het voornemen tot gunnen van de opdracht aan Opdrachtnemer gezamenlijk door Hunze en Aa's en Opdrachtnemer uitgevoerd.
56	Voor het uitvoeren van de PoC wordt gebruik gemaakt van een PoC matrix die gezamenlijk door Hunze en Aa's en Opdrachtnemer (als penvoerder) wordt opgesteld. In de PoC matrix staat beschreven welke

	elementen van het centrale telefonie platform en de mobiele telecommunicatiedienst worden getoetst en aan welke criteria deze dienen te voldoen. Gedurende de PoC periode worden de componenten/diensten zoals opgenomen in bijlage D door Hunze en Aa's getoetst.
--	--

57	Ten aanzien van het resultaat van de PoC geldt: - Indien de PoC slaagt wordt de opdracht definitief gegund; - Indien de PoC niet slaagt heeft Opdrachtnemer gedurende 14 werkdagen een mogelijkheid tot herstel waarbij de PoC binnen 14 werkdagen opnieuw wordt doorlopen. - Na uitvoeren van de tweede PoC kan Hunze en Aa's éézijdig besluiten om het project te beëindigen (niet definitief te gunnen) of toch voort te laten gaan. Indien Hunze en Aa's kiest voor voort gaan wordt de opdracht definitief gegund maar dient Opdrachtnemer de in de PoC niet aangetoonde punten tijdens de implementatie periode alsnog aan te tonen. Indien deze punten niet aangetoond kunnen worden is Opdrachtnemer conform de inkoopvoorwaarden in verzuim; - Indien inschrijver naar de mening van Hunze en Aa's niet, niet volledig of niet tijdig, voldoet aan hetgeen is opgenomen in de PoC matrix leidt dit tot een ongeldige inschrijving en zal de opdracht niet definitief aan inschrijver worden gegund. In dit geval wordt een PoC uitgevoerd met de nummer 2 in de rangorde na beoordeling van de offertes.
Vernieuwing	
58	Opdrachtnemer levert binnen de overeenkomst met Hunze en Aa's een innovatie op technologie clause (ITC). Met deze ITC clause is voor Hunze en Aa's geborgd dat gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigingen doorgevoerd kunnen worden zodanig dat Hunze en Aa's steeds een actueel centraal telefonie platform inzet en invulling kan worden gegeven aan eventuele toekomstige behoeften. Onderdeel van de ITC clause is de voorwaarde dat wijzigingen binnen de bestaande voorwaarden en condities van de overeenkomst doorgevoerd kunnen worden zonder dat hiervoor een wezenlijke wijziging in de dienstverlening plaatsvindt.

Categorie 8: Implementatie

Nr.	Beschrijving
Implementatie	
59	De realisatie van het centrale telefonie platform verloopt projectmatig. Hierbij geldt het volgende: - Er wordt gewerkt conform een opgesteld (beknopt) projectplan. - Er wordt gebruik gemaakt van een gangbare en voor beide partijen acceptabele projectmethodiek. - In het projectplan is een vooraf overeengekomen planning met duidelijke fasering opgenomen. - Duidelijke mijlpalen zijn benoemd.
60	Opdrachtnemer levert ten behoeve van de implementatie en realisatie een projectleider (en vergelijkbare vervanger) die voldoet aan onderstaande: - Voldoende mandaat binnen de organisatie van Opdrachtnemer; - Primaire aanspreekpunt voor Hunze en Aa's gedurende het volledige (implementatie) traject en de daaruit vloeiende werkzaamheden. - Beschikbaar voor Hunze en Aa's tijdens de nummerportering en livegang.
61	Met betrekking tot portering van telefoonnummers geldt het volgende: - Het huidige nummerplan (waaronder nummerblokken) van Hunze en Aa's wordt, in het geval er sprake is van netwerkmigratie, behouden en geporteerd naar het door Opdrachtnemer aangeboden netwerk. - Opdrachtnemer legt voorafgaand aan het eventuele moment van portering van telefoonnummers ter goedkeuring een volledig overzicht van alle te porteren telefoonnummers op aan Hunze en Aa's en garandeert daarbij dat geen nummers van Hunze en Aa's anders dan de te porteren nummers worden overgezet naar het door hem aangeboden netwerk.

	- De uitvoering van de portering van het vaste nummerplan vindt op 1 vast moment plaats en de portering van de mobiele nummers batchgewijs binnen maximaal 3 dagen.
Adoptie en training	
62	Opdrachtnemer ondersteunt Hunze en Aa's bij de ingebruikname van het centrale telefonie platform. In dit kader realiseert Opdrachtnemer: - Nederlandstalige gebruikershandleidingen en/of quick reference cards met heldere uitleg over het gebruik (alle telefonieprofielen); - Training voor het gebruik van de aangeboden belgroepsfaciliteit (telefonieprofielen B, C, D en E); - Training voor beheerders. - 1 dagdeel begeleiding op werkvloer bij livegang van bedienpost applicatie
Uitrol simkaarten	
63	Indien voor Hunze en Aa's een simkaartwissel dient te worden uitgevoerd levert Opdrachtnemer een aanvullende uitrolservice. Onderdeel van de uitrolservice is minimaal: - Projectmatige aanpak en voorbereiding van de simkaarten (sim en medewerker); - Registratie van simkaarten en aanvullende gegevens in de beheerportal; - Aanwezigheid tijdens de portering op minimaal 3 locaties voor de uitgifte van de simkaarten; - Ondersteuning van de medewerker bij de simkaartwissel en eventuele vragen; - Aanvullende toelichting bij de belgroep faciliteit voor medewerkers met telefonieprofielen B, C, D en E (bij voorkeur te combineren bij de adoptie zoals bedoeld in eis 64). <i>NB: De afname van de uitrolservice is voor Hunze en Aa's optioneel. De exacte dienstverlening wordt tijdens de implementatiefase van het centrale telefonie platform afgestemd.</i>

Bijlage A - Telefonieprofielen

Binnen het Centrale telefonie platform van Hunze en Aa's zijn de onderstaande telefonieprofielen van toepassing:

A: Medewerker regulier

B: Medewerker belgroep piket

C1: Medewerker belgroep regulier

C2: Medewerker belgroep uitgebreid

D: Medewerker receptie

E: Calamiteiten nummer (0900)

Numer faciliteit medewerker	Profiel A	Profiel B	Profiel C1	Profiel C2	Profiel D	Profiel E
Persoonlijk 0598-nummer (Teams)	x	x	x	x	x	
Persoonlijk 06-nummer (smartphone)	x	x	x	x	x	
Groepsnummer piket (evt. via Teams)		x				
Groepsnummer regulier (via Teams)			x	x	x	
Groepsnummer uitgebreid (via Teams)				x		
Groepsnummer receptie/KCC (via Teams)					x	
Groepsnummer calamiteiten (buiten Teams)						x

De voor de telefonieprofielen gevraagde functionaliteit wordt door Opdrachtnemer op onderstaande manieren geleverd en geconfigureerd :

- Via Teams basis o.b.v. standaard Teams Phone / E5 licentie (profiel A);
- Via een door Opdrachtnemer zelf aan te dragen oplossing buiten het centrale telefonieplatform (profiel B);
- Via de Teams call queues o.b.v. standaard Teams Phone / E5 licentie (profiel C1);
- Via de Teams call queues i.c.m. Teams Premium licentie of zelf aan te dragen oplossing (profiel C2);
- Via de Teams call queues i.c.m. een aanvullende applicatie (profiel D);
- Via een 0900 nummer met routeringsfaciliteiten (profiel E);

NB: betreffende de profielen C en D dient een volledig binnen Teams geïntegreerde oplossing zonder aparte inlogvereiste (inloggen middels SSO) geleverd te worden.

Hunze en Aa's kent onderstaande groepen / groepsnummers:

Naam	Aantal agents	Profiel
BHV-1-Receptie	1	C1
Catering Veendam	3	C1
Corona Loket	3	C1
Crediteuren	5	C1
DIV	5	C1
Esize Helpdesk	2	C1
Lab-Organisch	7	C1
Poort RWZI Assen	12	C1
Poort RWZI Scheemda	15	C1
Poort RWZI Veendam	12	C1
Directiesecretariaat	2	C2
ICT Helpdesk	3	C2
BHV Groep	16	C2
Receptie Lab	2	C2
Receptie Algemeen	6	D
Scheepvaart Storingsdienst	10	B
Sluis Nieuwe State	7	B
Gemaal Rozema	10	B
ICT Verstoring buiten kantoor	2	B
Calamiteiten		
Storingsdienst SW Noord	8	B
SW-Handhaving en OOV Alert	8	B
SW-IBA	6	B
VVW-Zeedijk	2	B
Wachtdienst Spuisluis Farmsum	10	B
Werkplaats Veele (Storing)	7	B
Zuiveringstechnologen	4	B

Bijlage B – Gegevensbescherming en informatiebeveiliging

1. Conform eisen 31 (algemeen) en 25 (self service portal) dient Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst volledig te voldoen aan geldende landelijke en Europese wet- en regelgeving ten aanzien van gegevensbescherming en informatiebeveiliging en zich hierbij te conformeren aan:
2. De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) m.b.t. bescherming (persoons)gegevens;
3. Opslag en verwerking van gegevens in de EU of EER;
4. Het opvolgen en implementeren van relevante wetswijzigingen op functioneel, beveiligings- en/of technisch niveau vanaf de ingangsdatum daarvan;
5. De meldingsplicht inzake incidenten die mogelijk de kerntaak van Opdrachtgever kunnen raken (bijvoorbeeld datalekken of fysieke beveiligingsincidenten zoals koperdiefstal);
6. Het kosteloos exporteren en aantoonbaar vernietigen van alle gegevens van Opdrachtgever na beëindiging van de Overeenkomst;
7. Opdrachtnemer implementeert en onderhoudt passende technische en organisatorische informatiebeveiligingsmaatregelen die erop zijn gericht de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de geleverde dienst/het product te waarborgen. Deze maatregelen zijn in overeenstemming met de stand van de techniek en afgestemd op de risico's.
8. Het versleuteld opslaan van wachtwoorden en overige inloginformatie, conform geldende beveiligingsstandaarden;
9. Opdrachtnemer beschikt over een ISO27001 certificering voor informatiebeveiliging of gelijkwaardig en deze dekt de gevraagde dienstverlening. Opdrachtnemer behoudt deze certificering gedurende de contractperiode. Indien opdrachtnemer gebruik maakt van diensten van derden, zoals datacenterdiensten of infrastructuur(beheer) dan geldt de ISO27001 eis ook voor die derde partij en dient de inschrijver vast te stellen en aantoonbaar te maken dat deze partij de beheersmaatregelen heeft geïmplementeerd. Als gelijkwaardig/alternatief zien wij bijvoorbeeld een ISAE3000 type 2 of SOC2 type 2 Assurance verklaring.
10. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor inbreuk op rechten van derden wanneer software van derden wordt opgenomen in de software van Opdrachtnemer;
11. DPA & Subprocessors: Verplichting tot een Data Processing Agreement (verwerkersovereenkomst) conform art. 28 AVG. Nieuwe subprocessors moeten minimaal 30 dagen vooraf schriftelijk worden gemeld ter goedkeuring (ketenbeveiliging).
12. MFA & RBAC: Multi-Factor Authentication (MFA) is verplicht voor alle beheer- en gebruikers accounts. Toegang geschiedt op basis van Role Based Access Control (RBAC) en 'least-privilege'.
13. Datalek melding of security incidenten: Melding aan Opdrachtgever geschiedt onverwijld en uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking, gevolgd door een impactanalyse en concreet mitigatieplan.
14. SIM/Portering Security: Vanwege het risico op SIM-swap fraude is strikte verificatie en auditable autorisatie (bijv. 2-staps goedkeuring of workflow) verplicht voor nummerporteringen, PUK-opvragen en SIM-wissels.
15. Encryptie At-Rest: Gevoelige persoonsgegevens (zoals verkeersgegevens en metadata) moeten at-rest versleuteld zijn met minimaal AES-256 of equivalent; het sleutelbeheer moet gedocumenteerd zijn.
16. Pentesten: De leverancier moet periodiek (minimaal jaarlijks) een pen-tests uitvoeren op de portalen en infrastructuur.
17. Ten aanzien van webapplicaties gelden de door het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) gestelde beveiligingsrichtlijnen en standaarden, waaronder ten minste
18. NCSC-ICT Beveiligingsrichtlijn webapplicaties;
19. ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS);
20. Het waterschap wil gebruik maken van Single Sign On om haar gebruikers toegang te verlenen tot de af te nemen dienst. WHA maakt gebruik van Microsoft EntraID.
21. Het Waterschap behoudt zich het recht voor om op enig moment gedurende de looptijd van deze ~~Raam~~overeenkomst een audit bij Opdrachtnemer uit te laten voeren. Een audit wordt uitsluitend uitgevoerd bij gerede twijfel en de scope zal van te voren met Opdrachtnemer worden afgestemd.

Bijlage C – Requirements functioneel beheer

Beheerders van Hunze en Aa's zijn belast met eerste lijns functioneel beheertaken betreffende het centrale telefonie platform en de mobiele telecommunicatiedienst. In dit kader dienen zij conform hetgeen gesteld is in eis 25 minimaal de beschikking te hebben over onderstaande faciliteiten binnen een webbased functioneel beheer omgeving (self service portal):

Centrale telefonie platform *

- Toegang tot de reguliere functioneel beheeromgeving van alle additionele applicaties op basis van een webbased beheerportal (self service portal);
- Inzage in de volledige configuratie (t.b.v. regiefunctie)
- Doorvoeren van (kleine) aanpassingen in de configuratie (zoals aanpassen van groepsnummers, wijziging van meldteksten en routeringen, aanpassen van call flows);
- Toegang tot logging, rapportages en monitoring;
- Beschrijving hoe spoedwijzigingen en incidenten worden afgehandeld (DAP).

Mobiele telecommunicatie dienst

1. Toegang tot de mobiele telecom beheeromgeving via een webbased beheerportal (self service portal);
2. Zoekfunctie met mogelijkheid om te zoeken op minimaal gebruikersnaam, telefoonnummer, SIM-nummer;
3. Aanmaken/wijzigen en verwijderen van gebruikers en objecten;
4. Activeren van een lege eSIM-kaart of fysieke SIM-kaart (koppelen aan mobiel nummer) en activeren van een bijbehorend abonnement;
5. Koppelen van een bestaand 06 of 097 nummer aan een gebruiker of object;
6. Het type abonnement dat gewenst is kan geselecteerd worden en blijft inzichtelijk in de portal;
7. Restricties instellen (waaronder instellen van een datalimiet met terug schakeling snelheid bij overschrijding);
8. Verkeersklassen configureren (waaronder activeren of blokkeren data buiten de EU;
9. Vervangen, activeren resetten en blokkeren SIM-kaart;
10. Beëindigen abonnement (zelfstandig of na verzoek hiertoe via servicedesk en/of ticketsysteem opdrachtgever);
11. Opvragen PUK code van de SIM-kaart;
12. Vaste doorschakeling mobiel nummer naar een willekeurig ander nummer configureren;
13. Manipuleren uitgaande nummer naar persoonlijk vast nummer of organisatie nummer (indien mogelijk informatie (bij voorkeur, niet vereist);
14. Opvragen status lopende aanvragen en mutaties;
15. Nummer uitporteren / vrijgeven t.b.v. een eigen abonnement van een gebruiker (bijv. bij uit dienst). Dit eventueel niet direct in de portal maar na overleg met de servicedesk van Opdrachtnemer;
16. Opvragen verbruik over verschillende tijdsvakken, totaal- en per medewerker;
17. Aanmaken nieuwe beheerder en toewijzen specifieke autorisaties;
18. Exportmogelijkheid (CSV en/of Excel) betreffende aansluitingen, (kosten)rapportages, incl. kostenplaatsen;
19. Inzicht actuele en historische (netwerk) storingen en gepland onderhoud (inzicht via een separate webpagina is tevens toegestaan);
20. Aanmaken, configureren en beheren van mobiele groepsnummers (mag via een separate portal);
21. Mogelijkheid om een (zakelijke) chat te starten waarbij direct doorverbonden wordt naar een medewerker.

* Functioneel beheer op de Teams omgeving geschiedt in de Microsoft admin portal. Van Opdrachtnemer wordt kennis van deze portal verwacht zodat deze op verzoek kan ondersteunen in het beheer.

Bijlage D – Proof of Concept

1. Centrale telefonie platform;
2. Aanvullende applicatie gebruikersprofielen C2 en D;
3. Webbased beheer portal;

1. Centrale telefonie platform (theoretische toets d.m.v. een toelichting door inschrijver, evt. i.c.m. referent)
 - de gewenste situatie zoals door opdrachtgever geformuleerd is in de praktijk te realiseren
 - o toelichting opzet functioneel ontwerp
 - o toelichting configuratie gebruikersprofielen (zie voor profiel D ook toets 2);
 - de calamiteiten schakeling kan zodanig worden ingezet dat de telefonische bereikbaarheid binnen het gestelde tijdspad is geborgd.
 - de soevereiniteit schakeling kan worden ingezet op het moment dat het centrale telefonie platform (o.b.v. Microsoft Teams) niet langer kan worden ingezet.

2. Aanvullende applicatie gebruikersprofiel D en eventueel C2 (demo en knoppentoets)

Inschrijver ligt de geboden oplossing voor gebruikersprofiel C2 toe. Aanvullend wordt een inhoudelijke demo van de applicatie t.b.v. gebruikersprofiel D gegeven. Minimaal alle door Opdrachtgever geëiste functionaliteiten zoals weergegeven in bijlage B worden (in de demo) aangetoond. Opdrachtgever beoordeelt de toelichting en demo op basis van onderstaande criteria:

- Intuïtief voor gebruikers
- Eenvoudig in gebruik
- Voldoet aan de gestelde eisen (knock-out)
- Sluit aan op de aanvullende wensen (wens, geen knock-out)

3. Webbased beheerportal (demo)

Inschrijver geeft een inhoudelijke demo van de webbased beheerportal en alle functionaliteit. Minimaal alle door Opdrachtgever geëiste functionaliteiten en rapportages moeten in de demo aangetoond worden.