

## Bijlage 3: gunningscriteria (wensen) Telecommunicatie diensten

Inschrijvers dienen alle gunningscriteria te beantwoorden! Ook al lijkt iets voor u als Inschrijver wellicht 'als vanzelfsprekend' of verwacht u dat VRNH 'dit toch weet', dient u tóch uw antwoord te beschrijven.

Indien Inschrijver géén of een onvolledig antwoord geeft, wordt dit (deel van het antwoord) niet beoordeeld en scoort Inschrijver niet op het desbetreffende onderdeel.

### INHOUDSOPGAVE

---

INHOUDSOPGAVE .....	1
1. Gunningscriterium 1: Beheer (maximaal 230 punten) .....	2
1.a Beheerportaal (maximaal 150 punten) .....	2
1.b Beheer inzage (maximaal 35 punten).....	3
1.c Beheer melding en voortgang (maximaal 45 punten).....	4
2. Gunningscriterium 2: Piketdiensten en de crisisorganisatie (maximaal 300 punten) .....	5
2. Piket diensten (maximaal 300 punten) .....	5
3. Gunningscriterium 3: Kwaliteit (maximaal 270 punten).....	7
3.a Kwaliteit mobiele spraak (maximaal 150 punten) .....	7
3.b Dekking en bereikbaarheid op Texel (maximaal 120 punten) .....	8
4. Totaaloverzicht maximaal te behalen scores .....	9

## 1. Gunningscriterium 1: Beheer (maximaal 230 punten)

Zoals gevraagd in de aanbestedingsdocumentatie levert Inschrijver een telecommunicatievoorziening in de Cloud voor mobiele en vaste telefonie. Voor het beheer mag Inschrijver maximaal twee (2) aparte beheerportalen aanbieden. Deze dienen het mogelijk te maken de Telecommunicatie dienstverlening op een gebruiksvriendelijke manier te beheren.

### 1.a Beheerportaal (maximaal 150 punten)

Conform EIS BEH.03 dienen beheerders van VRNHN zelf een aantal beheertaken uit te kunnen voeren:

1. Aanvragen en toewijzen van nieuwe mobiele aansluiting;
2. Aanmaken/wijzigen van gebruikers functionaliteiten op vast en mobiel;
3. Aanmaken/Wijzigen van meldteksten, openstellingstijden, time-of-day routing, en huntgroepen;
4. Wijzigen van basisonderdelen op het call centre (zoals agents toevoegen, display aanpassen);
5. Raadplegen van sim-kaartnummers, telefoonnummers, puk-codes e.d.;
6. Exporteren van informatie vanuit deze web-applicatie naar een bestand in .csv of .xls formaat;
7. Het bestellen van randapparatuur en mobile telefoons (BEST.01).

Beschrijf voor elk van de 7 aspecten hoe gebruiksvriendelijk dit binnen uw (beheer)portaal gaat. U mag hier ter aanvulling of verduidelijking gebruik maken van print screens in uw beantwoording. Laat zien of beschrijf wat binnen uw portaal de meerwaarde is op deze 7 aspecten.

Inschrijver mag voor dit onderdeel maximaal 7 pagina's indienen. Elke pagina ná het meerdere van deze pagina's, geteld vanaf de eerste bladzijde, wordt **niet beoordeeld**.

#### Beoordeling:

VRNHN beoordeelt de 7 aspecten verder op **gebruiksvriendelijkheid** en **meerwaarde** conform onderstaand schema:

Aantal punten	Beoordeling "1.a Beheerportaal"
0	indien het gebruiksgemak op geen enkele wijze, of beperkt logisch, intuïtief en als vanzelfsprekend wordt ervaren en daardoor als zeer <b>slecht/slecht tot matig</b> wordt beoordeeld. Er wordt géén meerwaarde geboden.
75	indien het gebruiksgemak tot op zekere hoogte logisch, intuïtief en als vanzelfsprekend wordt ervaren en daardoor als <b>voldoende</b> wordt beoordeeld. Er wordt (beperkte) meerwaarde geboden.
130	indien het gebruiksgemak (uiterst) logisch, intuïtief en als vanzelfsprekend wordt ervaren en daardoor als <b>goed tot uitstekend</b> wordt beoordeeld. Er wordt duidelijke meerwaarde geboden.

#### Aanvullend kunt u de volgende extra punten behalen:

- Voor de beheerwerkzaamheden en -handelingen zijn maximaal twee (2) user portalen nodig (Eis BEH.01). Bij **1 portaal** scoort u 20 extra punten, omdat dit voor gebruiksgemak voor VRNHN zorgt.
- Indien u 2 portalen aanbiedt, maar dit **niet** tot dubbele registraties op persoonsniveau binnen verschillende interfaces/platformen leidt, scoort u 10 extra punten (er is aantoonbare integratie wat efficiënt change- en configuratiemanagement mogelijk maakt).

## 1.b Beheer inzage (maximaal 35 punten)

Beschrijf in welke mate uw portal inzicht geeft in (1) verkeersgegevens, (2) verbruiksgegevens en (3) facturatiegegevens. Doel van VRNHN is om:

1. Beslissingen te kunnen nemen die de bereikbaarheid van receptie, afdelingen en (acd) groepen verbeteren;
2. Beslissingen te nemen die de het belgedrag van individuen en de uitnutting van het contract verbeteren;
3. De controle op de gefactureerde telecommunicatiediensten versus overeengekomen telcommunicatiediensten uit te voeren;

Beschikbare informatie moet daarbij te exporteren zijn vanuit deze portal naar een bestand in .csv of .xls formaat. Inschrijver mag bij beantwoording van dit gunningscriterium ook gebruik maken van print screens ter aanvulling of verduidelijking.

Inschrijver mag voor dit onderdeel maximaal 3 pagina's indienen. Elke pagina ná het meerdere van deze pagina's, geteld vanaf de eerste bladzijde, wordt **niet beoordeeld**.

### Beoordeling:

VRNHN beoordeelt de 3 aspecten op **gebruiksvriendelijkheid** en **meerwaarde** conform onderstaand schema:

Aantal punten	Beoordeling "1.b Beheer inzage"
0	indien het gebruiksgemak op geen enkele wijze, of beperkt logisch, intuïtief en als vanzelfsprekend wordt ervaren en daardoor als zeer <b>slecht/slecht tot matig</b> wordt beoordeeld. Er wordt géén meerwaarde geboden.
25	indien het gebruiksgemak tot op zekere hoogte logisch, intuïtief en als vanzelfsprekend wordt ervaren en daardoor als <b>voldoende</b> wordt beoordeeld. Er wordt (beperkte) meerwaarde geboden.
35	indien het gebruiksgemak (uiterst) logisch, intuïtief en als vanzelfsprekend wordt ervaren en daardoor als <b>goed tot uitstekend</b> wordt beoordeeld. Er wordt duidelijke meerwaarde geboden.

## 1.c Beheer melding en voortgang (maximaal 45 punten)

Conform EIS BEH.04 dienen beheerders van VRNHN via een web-portaal (1) incidenten, (2) verstoringen, en (3) changes aan te kunnen melden en hiervan de voortgang te kunnen volgen. Het is voor VRNHN van meerwaarde als we ook reparaties zouden kunnen laten lopen via dezelfde web-portaal.

Beschrijf voor elk van de 3 aspecten hoe gebruiksvriendelijk dit in uw portaal gaat. U mag hier gebruik maken van print screens. Laat zien of beschrijf wat binnen uw oplossing de meerwaarde is op deze 3 aspecten.

Inschrijver mag voor dit onderdeel maximaal 3 pagina's indienen. Elke pagina ná het meerdere van deze pagina's, geteld vanaf de eerste bladzijde, wordt **niet beoordeeld**.

### Beoordeling:

VRNHN beoordeelt de 3 aspecten op **gebruiksvriendelijkheid** en **meerwaarde** conform onderstaand schema:

Aantal punten	Beoordeling "1.c Beheer melding en voortgang"
0	indien het gebruiksgemak op geen enkele wijze, of beperkt logisch, intuïtief en als vanzelfsprekend wordt ervaren en daardoor als zeer <b>slecht/slecht tot matig</b> wordt beoordeeld. Er wordt géén meerwaarde geboden.
25	indien het gebruiksgemak tot op zekere hoogte logisch, intuïtief en als vanzelfsprekend wordt ervaren en daardoor als <b>voldoende</b> wordt beoordeeld. Er wordt (beperkte) meerwaarde geboden.
35	indien het gebruiksgemak (uiterst) logisch, intuïtief en als vanzelfsprekend wordt ervaren en daardoor als <b>goed tot uitstekend</b> wordt beoordeeld. Er wordt duidelijke meerwaarde geboden.

### Aanvullend kunt u de volgende extra punten behalen:

Geef aan of reparaties binnen uw aangeboden portaal vallen. Beschrijf hoe dit plaats vind.

Dit wordt door VRNHN beschouwd als meerwaarde, en wordt beoordeeld met 10 punten extra.

Inschrijver mag voor reparaties maximaal 1 pagina indienen. Elke pagina ná het meerdere van deze pagina's, geteld vanaf de eerste bladzijde, wordt **niet beoordeeld**.

## 2. Gunningscriterium 2: Piketdiensten en de crisisorganisatie (maximaal 300 punten)

VRNHN heeft voor de crisisorganisatie verschillende 072-nummers binnen haar nummerplan, zowel intern als extern (Piketnummer).

Voor tijdige en adequate afhandeling van gesprekken op deze Piketnummers worden zowel medewerkers van VRNHN als medewerkers van externe ketenpartners (bijvoorbeeld gemeenten) op afroep ingezet (Piketdienst).

De Piketdienst van een medewerker (Piketmedewerker) is periodiek en tijdsgebonden. Dienstwisselingen worden onderling geregeld. Wanneer een Piketnummer wordt gebeld kan het gesprek door de Piketmedewerker (intern of extern) op zijn persoonsgebonden telefoon worden afgehandeld (gebeld worden en bellen). Persoonsgebonden telefoons kunnen zakelijk zijn aangeschaft of privé (bijvoorbeeld door vrijwilligers). Deze (persoonsgebonden) telefoons (inclusief Telecommunicatie) kunnen dus door andere providers worden geleverd. VRNHN heeft deze nummers dus niet in beheer. Piketnummers worden 366 dagen per jaar en 24 uur per dag bemenst.

### 2. Piket diensten (maximaal 300 punten)

---

VRNHN heeft een functionaliteit nodig waarbij zowel interne als externe piketmedewerkers binnenkomende en uitgaande gesprekken van een piketnummer op zijn/haar eigen (zakelijk of privé) mobiele toestel kunnen afhandelen.

De door Inschrijver aangeboden functionaliteit voldoet ten minste aan de volgende criteria:

1. Uitsluitend vooraf geverifieerde interne en externe piketmedewerkers mogen gebruik maken van de functionaliteit, middels een éénmalige aanmeldingsprocedure met beveiliging (bijvoorbeeld username en password);
2. De interne en externe piketmedewerkers kunnen alle benodigde handelingen zelf en zonder tussenkomst van een beheerder uitvoeren via de standaard interface van het mobiele toestel of via een eenmalig te downloaden app op het mobiele toestel;
3. De interne- en externe piketmedewerkers kunnen de functionaliteit plaats- en tijdsafhankelijk activeren en gebruiken. Bij aanvang of overname van de piketdienst door een andere piketmedewerker activeert deze zelf het piketnummer waarmee het piketnummer automatisch wordt gedeactiveerd voor de piketmedewerker van wie de dienst is beëindigd. Er is hiermee uitsluitend één functionaris die actief piketdienst heeft;
4. Bij het uitbellen via deze functionaliteit kan de medewerker zelf bepalen of het 072-(groeps) nummer mee wordt gegeven, in plaats van het eigen 06-nummer.

Beschrijf per criterium (1 t/m. 4) hoe een dergelijke functionaliteit door Inschrijver wordt aangeboden. U mag hierbij ter aanvulling of verduidelijking gebruik maken van print screens in uw beantwoording. Laat zien of beschrijf wat binnen uw portaal de meerwaarde is op deze 4 criteria.

Inschrijver mag voor dit onderdeel maximaal 8 pagina's indienen. Het elke pagina ná het meerdere van deze pagina's, geteld vanaf de eerste bladzijde, wordt **niet beoordeeld**.

Beoordeling:

VRNHN beoordeelt de 4 aspecten op **functionaliteit**, **gebruiksvriendelijkheid** en **meerwaarde** conform onderstaand schema:

Aantal punten	Beoordeling "2. Piketdienst"
0	indien de functionaliteit op geen enkele wijze, of beperkt logisch, intuïtief en als vanzelfsprekend gebruiksgemak biedt of wordt ervaren en daardoor als zeer <b>slecht/slecht tot matig</b> wordt beoordeeld. Er wordt géén meerwaarde geboden.
200	indien de functionaliteit tot op zekere hoogte logisch, intuïtief en als vanzelfsprekend gebruiksgemak biedt wordt ervaren en daardoor als <b>voldoende</b> wordt beoordeeld. Er wordt (beperkte) meerwaarde geboden.
300	indien de functionaliteit (uiterst) logisch, intuïtief en als vanzelfsprekend het gebruiksgemak biedt of wordt ervaren en daardoor als <b>goed tot uitstekend</b> wordt beoordeeld. Er wordt duidelijke meerwaarde geboden.

### 3. Gunningscriterium 3: Kwaliteit (maximaal 270 punten)

VRNHN hecht grote waarde aan de kwaliteit van de mobiele spraak, onze dekking en bereikbaarheid. U kunt begrijpen dat dit (letterlijk) van levensbelang kan zijn in ons vak.

#### 3.a Kwaliteit mobiele spraak (maximaal 150 punten)

VRNHN is van mening dat de (lokale) dekking bepalend is voor de kwaliteit van de mobiele spraak. We begrijpen dat hierbij de drukte op de mast, tijdstip, weer en de telefoon zelf van invloed zijn. Omdat dit een complex, technisch geheel is, vraagt VRNHN aan u als expert op dit gebied, hoe de kwaliteit van de mobiele spraak geborgd kan worden. Ook in de bekende, lastig bereikbare plekken van ons werkgebied. Denkt u bijvoorbeeld (niet uitputtend) aan een (ondergrondse) parkeergarage en het duingebied.

Beschrijf in uw antwoord:

1. Hoe onderscheid u zich op dit vraagstuk?
2. Wat kan VRNHN zelf doen, wat kunt u doen, en hoe komen we samen tot de best haalbare oplossing voor de kwaliteit van mobiele spraak?
3. Hoe kan VRNHN de verbetering c.q. kwaliteit van de mobiele spraak die u aanbied toetsen?

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst gebruiken we de door u aangedragen acties, verbeterpunten en/of oplossingen als agendapunt van de leveranciersgesprekken en deze dienen door u geoffreerd te worden op het Prijzenblad, indien u hier aanvullende kosten voor rekent omdat dit geen 'standaard' oplossing is. Wanneer deze kosten reeds in uw aanbieding zijn verwerkt, en dus 'standaard' zijn in uw dienstverlening, mag u op het Prijzenblad een bedrag van € 0 invullen.

#### Beoordeling

VRNHN kijkt bij de beantwoording voor kwaliteit mobiele spraak:

- Het realiteits- en haalbaarheidsgehalte, waarbij een hogere realiteit- en haalbaarheid, hoger scoort;
- Mate van borging van de kwaliteit van de mobiele spraak door Inschrijver, waarbij een gedegen borging hoger scoort;
- Mate van toetsing van de kwaliteit van de mobiele spraak, de nazorg en hoe deze is ingericht.

VRNHN beoordeelt dus op **realiteitsgehalte**, **borging**, **toetsing** en **nazorg** conform onderstaand schema:

Aantal punten	Beoordeling "3.a Kwaliteit mobiele spraak"
0	indien de beantwoording op kwaliteit van mobiele spraak op geen enkele wijze, of slechts beperkt realistisch is, geborgd wordt, getoetst kan worden en nazorg bied en daardoor als zeer <b>slecht/slecht tot matig</b> wordt beoordeeld.
100	indien de beantwoording op kwaliteit van mobiele spraak tot op zekere hoogte: realistisch is, geborgd, getoetst kan worden en nazorg bied en daardoor als <b>voldoende</b> wordt beoordeeld. In de beantwoording ontbreekt informatie, of zijn er nog een paar vragen.
150	indien de beantwoording op kwaliteit van mobiele spraak (uiterst) realistisch is, ruim tot uitmuntend geborgd wordt, getoetst kan worden en nazorg bied en daardoor als <b>goed tot uitstekend</b> wordt beoordeeld. In de beantwoording is alle informatie aanwezig en zijn er geen vragen.

### 3.b Dekking en bereikbaarheid op Texel (maximaal 120 punten)

De huidige dekking/bereikbaarheid op Texel wordt in bepaalde delen als ondermaats beoordeeld. Met name in het gebied van paal 9 t/m 12 en het bosgebied wordt de bereikbaarheid als slecht ervaren. Wanneer hulpdiensten moeten uitrukken bij ongevallen met bijv. mountainbikers of wandelaars dient men momenteel terug te vallen op het spraaksysteem van portofonie. Het doorgeven van notities, foto's of video vanuit de MDT (Mobiele Data Terminal) via 4G is dan onmogelijk, wat de hulpverlening bemoeilijkt. Deze situatie is niet wenselijk.

Beschrijf in uw antwoord:

1. Hoe onderscheid u zich op dit vraagstuk?
2. Wat kan VRNHN zelf doen, wat kunt u doen, en hoe komen we samen tot de best haalbare oplossing voor de dekking en bereikbaarheid op Texel?
3. Hoe kan VRNHN de verbetering c.q. dekking en bereikbaarheid op Texel die u aanbied toetsen?

**NB:** dekking betreft slechts één onderdeel van de beoordeling. De Overeenkomst heeft exit bepalingen voor slechte prestaties op dit vlak. Kortom: u doet wat u beloofd.

#### Beoordeling

- VRNHN kijkt bij de beantwoording voor dekking en bereikbaarheid op Texel naar:
- Het realiteits- en haalbaarheidsgehalte, waarbij een hogere realiteit- en haalbaarheid, hoger scoort;
- Mate van borging van de dekking en bereikbaarheid op Texel door Inschrijver, waarbij een gedegen borging hoger scoort;
- Mate van toetsing van de dekking en bereikbaarheid op Texel, de nazorg en hoe deze is ingericht.

VRNHN beoordeelt dus op **realiteitsgehalte**, **borging**, **toetsing** en **nazorg** conform onderstaand schema:

Aantal punten	Beoordeling "3.a Kwaliteit mobiele spraak"
0	indien de beantwoording voor dekking en bereikbaarheid op Texel op geen enkele wijze, of slechts beperkt realistisch is, geborgd wordt, getoetst kan worden en nazorg bied en daardoor als zeer <b>slecht/slecht tot matig</b> wordt beoordeeld.
80	indien de beantwoording voor dekking en bereikbaarheid op Texel tot op zekere hoogte: realistisch is, geborgd, getoetst kan worden en nazorg bied en daardoor als <b>voldoende</b> wordt beoordeeld. In de beantwoording ontbreekt informatie, of zijn er nog een paar vragen.
120	indien de beantwoording voor dekking en bereikbaarheid op Texel (uiterst) realistisch is, ruim tot uitmuntend geborgd wordt, getoetst kan worden en nazorg bied en daardoor als <b>goed tot uitstekend</b> wordt beoordeeld. In de beantwoording is alle informatie aanwezig en zijn er geen vragen.

## 4. Totaaloverzicht maximaal te behalen scores

Onderstaande tabel geeft een weergave van de maximaal te behalen scores met gunningscriterium, en de eventueel te behalen extra scores op aanvullende vragen.

Gunningscriterium		Slecht / matig	Voldoende	Goed / uitstekend	Ja	Nee / nvt
<b>Gunningscriterium 1: Beheer (230 punten)</b>						
	1.a Beheerportaal	0	75	130		
	extra: 1 userportaal (ja/nee)*				20*	0
	extra: geen dubbele registratie (ja/nvt indien 1 userportaal)*				10*	0
	1.b Beheer inzage	0	25	35		
	1.c Beheer melding en voortgang	0	25	35		
	extra: reparaties (ja/nee)				10	0
<b>Gunningscriterium 2: Piketdiensten en de crisisorganisatie (300 punten)</b>						
	2. Piket diensten	0	200	300		
<b>Gunningscriterium 3: Kwaliteit (270 punten)</b>						
	3.a Kwaliteit mobiele spraak	0	100	150		
	3.b Dekking en bereikbaarheid op Texel	0	80	120		

\* Inschrijver kan één van 2 extra scores behalen, niet beide. Indien inschrijver één portaal heeft scoort inschrijver 20 punten, en niets bij de dubbele registratie (er is dan immers maar één portaal voor registratie).