

# Europese Openbare Aanbesteding

## Telefonie

*Bijlage Programma van Eisen*



Notaversie 20-01-2021

In deze bijlage wordt het programma van eisen beschreven en de open vragen. Hierbij is onderscheid gemaakt naar thema's. Verder worden ook de open vragen vermeld die als gunningscriterium gelden.

Voor de gunnings- en beoordelingsmethodiek verwijzen wij u naar de aanbestedingsleidraad.

## 1 Algemene eisen

- 1.1. De huidige virtuele machines worden 1 op 1 over genomen door inschrijver zonder enig functieverlies ("lift en shift") naar een SaaS/Cloud omgeving.
- 1.2. Inschrijver is verantwoordelijk voor een feilloze 'lift en shift' implementatie van de huidige omgeving. De Inschrijver voert een professionele regierol richting "verlatende" leverancier en stelt hierbij het klantbelang centraal.
- 1.3. Inschrijver levert zelf, of in samenwerking met een onderaannemer, het hele gamma aan benodigde producten en diensten van meerdere merken/fabrikanten ten behoeve van de inschrijving.
- 1.4. Inschrijver adviseert opdrachtgever bij de huidige en toekomstige optimalisatie van het gehele telefonieplatform.
- 1.5. Inschrijver hanteert een maximale levertijd van vijftien werkdagen voor nieuwe componenten/functionaliteiten tenzij anders overeengekomen. Indien er sprake is van een uitgestelde levering meldt inschrijver dit uiterlijk 2 werkdagen na besteldatum.
- 1.6. Inschrijver garandeert dat aangeboden tarieven voor de gehele looptijd van deze aanbidding inclusief optionele verlengingsperiodes van toepassing zijn. Nieuwe functionaliteiten buiten de bestaande omgeving of gewijzigde dienstverlening leidt tot een prijsverlaging.
- 1.7. Inschrijver handelt proactief en is innovatief. Hieronder wordt in ieder geval maar niet uitputtend verstaan:
  - Inschrijver denkt proactief mee door opdrachtgever o.a. tijdig op de hoogte te stellen van end-of-sales, nieuwe ontwikkelingen, software upgrades, 'known bugs', alternatieve mogelijkheden, et cetera;
  - Deel te nemen aan bèta programma's, directe kennisuitwisseling met fabrikanten die componenten leveren, samen ontwikkelen van innovatieve onderdelen binnen de telefonie infrastructuur voor opdrachtgever et cetera.
- 1.7. Innovatie mag niet ten koste gaan van de stabiliteit, snelheid en betrouwbaarheid van het telefonie platform.
- 1.8. Inschrijver garandeert dat, indien gewenst door opdrachtgever, hij kosteloos een Proof of Concept (PoC) levert van de aangeboden omgeving die functioneel en technisch gelijk is aan de huidige situatie. De PoC gebeurt op basis van een tevoren overeengekomen testplan.
- 1.9. In de tweede fase als er mogelijk een ander product wordt aangeboden zal er wederom een POC plaatsvinden die zonder kosten wordt uitgevoerd.
- 1.10. In de tweede fase van het contract kan het zijn dat het kostenmodel anders wordt voor de andere dienstverlening in dat geval wordt er een berekening gemaakt op basis van huidige aantallen gebruikers versus het nieuwe model. Wij gaan er van uit dat de kosten lager worden tegen minimaal dezelfde kwaliteit. Prijzen dus u dan aanbiedt zijn altijd lager dan marktconform gezien de partner relatie voor langere duur. ROCvA/F behoudt zich het recht voor om deze prijzen te toetsen.

## 2 Eisen en wensen

| Nr | Criterium: Algemeen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Eis / Wens | Punten indien wens | Opmerking / toelichting                                                                                                                                                                             |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A1 | Lift&Shift: As-Is overgang met 100% behoud van functionaliteit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Eis        |                    | Tevens behoud van huidige tooling.                                                                                                                                                                  |
| A2 | Alle huidige beheertoolsing is integraal beschikbaar, 100% functionaliteit behouden of uitgebreid. Updates zijn toegestaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Eis        |                    |                                                                                                                                                                                                     |
| A3 | De geleverde backend omgeving is een SaaS/Cloud omgeving; technisch beheer van de SaaS/Cloud oplossing is 100% verantwoording van ON                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Eis        |                    |                                                                                                                                                                                                     |
| A4 | De leverancier levert de SAAS infrastructuur en de "tikken" (al dan niet afgekocht)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Eis        |                    | ROCvA kiest ervoor dit bij een enkele partner neer te leggen, om 1 aanspreekpunt te hebben.                                                                                                         |
| A5 | Opdrachtgever kiest maar voor één samenwerkingsplatform binnen de organisatie: Microsoft Office365.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Eis        |                    | Licenties voor MS Office worden door Opdrachtgever verzorgt.                                                                                                                                        |
| A6 | De uitrol van (cc4skype) cliënts via App-v/SCCM van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Eis        |                    |                                                                                                                                                                                                     |
| A7 | In de tweede fase bij een andersoortige dienst eisen wij minimaal dezelfde kwaliteit en functionaliteit als nu.<br>Het moet een product/dienst zijn dat een lange termijn perspectief heeft.<br>Aantoonbaar bewezen in de markt bij voorkeur bij andere onderwijs instellingen of organisaties. De functionaliteit biedt integratie met de huidige bedrijfsvoering en kan samenwerken met applicaties als MS 365 en Teams. | Eis        |                    |                                                                                                                                                                                                     |
| Nr | Criterium: Documentatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Eis / Wens | Punten indien wens | Opmerking / toelichting                                                                                                                                                                             |
| D1 | Trainingsplan/Uitleg/Handleiding voor functioneel beheerders is aanwezig.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Eis        |                    | Voor de beheersomgeving (indien hier bijvoorbeeld andere procedures gevolgd moeten worden)                                                                                                          |
| D2 | Issues en Work Arounds in de beheeromgeving zijn benoemd. Deze worden bijgehouden in een log,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Eis        |                    |                                                                                                                                                                                                     |
| D3 | Exceptions in de beheeromgeving worden geadresseerd en opgelost, hierbij zijn doorlooptijden benoemd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Eis        |                    |                                                                                                                                                                                                     |
| D4 | Een HLD en LLD worden door de leverancier geleverd en regelmatig bijgewerkt en getoetst                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Eis        |                    | Vernieuwde overzichtstekeningen van het netwerk met alle beheercomponenten (incl. relaties, functies, IP nummers, servernamen). Hierin duidelijk weergegeven de delen van de nieuwe serviceprovider |
| D5 | Alle relevante interfaces zijn in kaart gebracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Eis        |                    |                                                                                                                                                                                                     |
| D6 | RPO (hoeveel data is kwijt) en RTO (hoelang duurt restore) voldoen aan de door ROCvA gestelde eis van 99.95                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Eis        |                    | RPO: 99,95 (goed) RTO: 99,95 (goed) max 4 uur kwijt. Heropbouw < 1 uur                                                                                                                              |
| D7 | Rollen en Rechten worden ingericht in de beheeromgeving door Opdrachtnemer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Eis        |                    |                                                                                                                                                                                                     |
| D8 | Van alle gebruikte systemen is Nederlandse documentatie beschikbaar, documentatie wordt door leverancier pro-actief bijgehouden in standaard MS Office formaat. Documentatie wordt opgeleverd en geplaatst op de Office 365 samenwerkingssite, waarbij                                                                                                                                                                     | Eis        |                    | Andere talen zijn niet acceptabel.                                                                                                                                                                  |

|           |                                                                                                                                                                      |                   |                           |                                                                                                                                        |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | de leverancier toegang wordt verleend tot deze gezamenlijke samenwerkingssite                                                                                        |                   |                           |                                                                                                                                        |
| D9        | Releasekalender (van updates en upgrades) is beschikbaar inclusief documentatie en wordt door de leverancier pro-actief bijgehouden in standaard MS Office formaat   | Eis               |                           |                                                                                                                                        |
| D10       | Release Notes worden door de leverancier vooraf geëvalueerd en proactief met ROCvA/F gedeeld.                                                                        | Eis               |                           | De verwachting is: de leverancier signaleert hierbij mogelijke problemen.                                                              |
| D11       | Opgeleverde documentatie is eigendom van ROCvA/F en vrij van copyright                                                                                               | Eis               |                           |                                                                                                                                        |
| D12       | Updates, patches en ander onderhoud door leverancier worden tenminste 72 uur van tevoren aangekondigd per mail aan contactpersoon Opdrachtgever.                     | Eis               |                           |                                                                                                                                        |
| D13       | Het update-beleid van opdrachtnemer moet zijn voorzien in een planning, die rekening houdt met de examenperiode, start schooljaar en opendagen in een schooljaar.    | Eis               |                           |                                                                                                                                        |
| D14       | Na een wijziging (release) wordt door de ON aan contactpersonen vooraf een overzicht geleverd van wat is gewijzigd als het functionaliteit betreft.                  | Eis               |                           |                                                                                                                                        |
|           |                                                                                                                                                                      |                   |                           |                                                                                                                                        |
| <b>Nr</b> | <b>Criterium: Rapportage</b>                                                                                                                                         | <b>Eis / Wens</b> | <b>Punten indien wens</b> | <b>Opmerking / toelichting</b>                                                                                                         |
| R1        | Met 1 rapportagetool wordt gewerkt, beschikbaar voor organisatie, functioneel beheerd door Gebouw Gebonden Voorzieningen, technisch beheerd door leverancier.        | Eis               |                           |                                                                                                                                        |
| R2        | De rapportage tooling heeft de beschikking over een uitgebreide set functionele rapportagemogelijkheden. (Vergelijk bijvoorbeeld PhonexOne)                          | Eis               |                           |                                                                                                                                        |
| R3        | Rapportagetooling heeft de mogelijkheid tot drill-down voor probleemoplossing.                                                                                       | Eis               |                           | (Drilldown=doorklikken) Vooral deep-dive/drilldown tot gespreksniveau voor het oplossen van problemen is belangrijk                    |
| R4        | Rapportage tooling is webbased en volledig functioneel in webbrowsers en mobile devices                                                                              | Eis               |                           |                                                                                                                                        |
| R5        | Rapportage tooling is schaalbaar en volledig te gebruiken, door maximaal 100 concurrent gebruikers.                                                                  | Eis               |                           | Er zijn geen extra kosten verbonden aan het gebruik op welke manier dan ook van de rapportage tool (bijvoorbeeld extra licentiekosten) |
| R6        | Rapportage tooling werkt met users op verschillende autorisatie niveaus                                                                                              | Eis               |                           | Verschillende gebruikers moeten verschillende rapporten kunnen zien                                                                    |
| R7        | Rapportage tooling heeft de beschikking over real time reporting                                                                                                     | Wens              | 12                        | Bij voorkeur is de Realtime Reporting door gebruikers zelf in te stellen                                                               |
| R8        | Rapportage tooling beschikt over vooraf ingestelde standaardrapportages met standaardindelingen. Bij implementatie worden deze door ON in overleg met OG opgeleverd. | Wens              | 12                        | Zodat je niet elk rapport zelf hoeft te maken                                                                                          |
| R9        | Rapportage tooling heeft mogelijkheden voor tijdsschema's voor rapportage                                                                                            | Eis               |                           | Zodat je bijvoorbeeld maandelijkse rapportages klaar kan zetten                                                                        |
| R10       | Rapportage tooling is voorbereid op een toekomstige overstap naar MS Teams, migratie naar andere versie is bespreekbaar.                                             | Eis               |                           | Rapportage moet blijven werken                                                                                                         |
| R11       | Rapportage tooling heeft de beschikking over een dashboardfunctie                                                                                                    | Wens              | 16                        | Zodat je in 1 oogopslag alle relevante zaken kunt zien                                                                                 |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                   |                           |                                                                                                              |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| R12       | Rapportage tooling kan over de gateways (audiocodes) rapporteren.                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Wens              | 10                        | Verantwoordelijkheid ligt bij Leverancier, maar we willen het kunnen zien.                                   |
| R13       | Klantreis kunnen volgen (Een binnenkomend nummer over alle systemen kunnen volgen tot einde gesprek)                                                                                                                                                                                                                                                        | Eis               |                           |                                                                                                              |
| R14       | Rapportagetooling kan het aantal doorverbindingen rapporteren                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Wens              | 15                        | Hoe vaak is de klant doorverbonden, dat moet onder een maximum.                                              |
| R15       | Rapportagetooling heeft de beschikking over uitgebreide rapportagemogelijkheden voor PeterConnects.                                                                                                                                                                                                                                                         | Eis               |                           | Wanneer is het druk bij recepties, wat is de gemiddelde wachttijd, meten over verschillende intervallen, etc |
| R16       | Rapportage over groepsnummers, op diverse niveaus, tevens door geautoriseerde gebruikers uit te voeren.                                                                                                                                                                                                                                                     | Eis               |                           | Zodat bijvoorbeeld de ziekmeldlijn over zijn eigen functioneren kan rapporteren zonder druk op beheer.       |
| R17       | Rapportage over langere perioden (+1 jaar) Bij perioden langer dan 3 maanden is geanonimiseerd opleveren van gegevens mogelijk.                                                                                                                                                                                                                             | Wens              | 5                         | Voor het spotten van trends.                                                                                 |
| R18       | Er is een uitgebreide Nederlandse handleiding van de rapportagetooling                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Eis               |                           | Geen andere talen.                                                                                           |
| R19       | Rapportage is onderdeel van de aangeboden SAAS oplossing. Lokale opslag en export van data (indien noodzakelijk) is mogelijk.                                                                                                                                                                                                                               | Eis               |                           | Geen opslag op lokale servers                                                                                |
| R20       | Gebruikersvriendelijke vertalingen van technische begrippen                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Wens              | 5                         | Rapportagetooling heeft de mogelijkheid codes en andere technische zaken gebruikersvriendelijk weer te geven |
| R21       | Rapportageomgeving blijft optimaal functioneren bij grote datasets en meerdere gebruikers                                                                                                                                                                                                                                                                   | Eis               |                           |                                                                                                              |
| R22       | Rapportageomgeving is functioneel en responsive op mobile devices                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Wens              | 5                         |                                                                                                              |
| <b>Nr</b> | <b>Criterium: Overleg</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Eis / Wens</b> | <b>Punten indien wens</b> | <b>Opmerking / toelichting</b>                                                                               |
| O1        | Periodiek worden tactische en operationele besprekingen met leverancier en Opdrachtgever gehouden. Interval staat beschreven in implementatieplan en wordt in overleg vastgesteld.                                                                                                                                                                          | Eis               |                           | Uitgangspunt is een gesprek per kwartaal in de eerste twee jaar.                                             |
| O2        | De inschrijver stelt gedurende de gehele contractperiode een vaste accountmanager beschikbaar die fungeert als commercieel aanspreekpunt. Deze accountmanager wordt operationeel ondersteund door een verkoop binnendienst collega en een vaste servicelevel manager. Het accountteam is volledig op de hoogte met de situatie van de Aanbestedende dienst. | Eis               |                           |                                                                                                              |
| <b>Nr</b> | <b>Criterium: Service en Dienstverlening</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Eis / Wens</b> | <b>Punten indien wens</b> | <b>Opmerking / toelichting</b>                                                                               |
| SD1       | Inschrijver voert periodiek onderzoek uit naar gebruikerservaringen op gebied van telefonische bereikbaarheid. Binnen de kaders van de integrale telefonieoplossing voert Inschrijver verbeteringen die de gebruikerservaring verhogen.                                                                                                                     | Wens              | 10                        | U kunt dit in de inschrijving opgeven hoe u dit aanpakt.                                                     |
| SD2       | SLA: Opdrachtgever dienst eist één overkoepelende SLA. Indien Inschrijver werkt met meerdere onderaannemers/combinanten dan zijn de verschillende kwaliteitsparameters verwerkt tot                                                                                                                                                                         | Eis               |                           | Een concept SLA wordt bij inschrijving meegezonden en na gunning verder uitgewerkt.                          |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |  |  |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--|--|
|     | overkoepelende performance indicatoren die vermeld staan in de overkoepelende SLA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |  |  |
| SD3 | Technische onderhoudswerkzaamheden aan onderdelen van de telefonie oplossing die verstrend kunnen zijn voor de gehele of gedeeltelijke dienstverlening vinden alleen plaats in overleg met Aanbestedende dienst en altijd buiten openstellingstijden van Opdrachtgever. Hiervoor wordt minimaal 5 werkdagen van tevoren contact over opgenomen. Afhankelijk van de impact stelt u Opdrachtgever in staat de gewijzigde onderdelen te testen en houdt u een fallback mogelijkheid open.                                                                                                                                                                                                                      | Eis |  |  |
| SD4 | Inschrijver garandeert dat hij gedurende de looptijd van de overeenkomst alle in de telefonie oplossing toegepaste software producten (inclusief platform software en firmware van geleverde toestellen) zal onderhouden en bijwerken met alle door de leverancier van de software beschikbaar gestelde stabiele updates, upgrades, patches/fixes en nieuwe versies van de software.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Eis |  |  |
| SD5 | Eén keer per drie maanden vindt tactisch overleg plaats tussen Opdrachtgever en Inschrijver, waarbij onder meer gesproken wordt (afhankelijk van de agenda) over: <ul style="list-style-type: none"> <li>• escalaties;</li> <li>• performance van de dienstverlening in het algemeen;</li> <li>• rapportages;</li> <li>• service levels;</li> <li>• beschikbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening;</li> <li>• optimalisatie van dienstverlening;</li> <li>• toekomstige verwachtingen;</li> </ul> Werkafspraken en documentatie van gemaakte afspraken in deze overleggen worden vast gelegd en gedeeld met Opdrachtgever door inschrijver. De frequentie kan door de Opdrachtgever worden aangepast. | Eis |  |  |
| SD6 | De eerste lijn is belegd bij de centrale Servicedesk van de dienst ICT ROCvAF. Voor functioneel en technisch beheer fungeert de servicedesk van Inschrijver als tweede lijn. Deze tweede lijn is nauw gekoppeld aan de eerste lijn. Communicatie van en naar eindgebruikers verloopt via de eerste lijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Eis |  |  |
| SD7 | Incident management: Nadat de Opdrachtgever het herstel van de storing heeft bevestigd, zendt de Inschrijver, een formele herstelmelding (RFO) aan de Opdrachtgever met als inhoud: <ul style="list-style-type: none"> <li>- het storingsnummer;</li> <li>- het tijdstip van eerste melding van de storing;</li> <li>- detailgegevens van de plaats en de aard van de storing;</li> <li>- detailgegevens van de uitgevoerde werkzaamheden;</li> <li>- de bevestiging van het succesvol testen van het herstel;</li> <li>- mogelijke verbetering (lessons learned);</li> </ul>                                                                                                                               | Eis |  |  |

|      | - een berekening van de tijdsduur dat de telefonieomgeving niet of niet naar behoren heeft gewerkt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |                    |                                                                      |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------|
| SD8  | Bij de oplevering van de dienst of zoveel eerder als mogelijk wordt door de Inschrijver een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) opgeleverd. Hierin staan o.a. tenminste de volgende onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scope van de dienstverlening</li> <li>• Geldigheidsduur</li> <li>• Gepland onderhoud</li> <li>• Overlegstructuur</li> <li>• Communicatie</li> <li>• Verantwoordelijkheden-matrix. Overzicht van alle contactpersonen (namen en telefoonnummers)</li> <li>• Overzicht van standaard en niet-standaardwijzigingen</li> <li>• Proces aanmelden wijzigingen</li> <li>• Incident procedure algemeen</li> <li>• Escalatie-matrix</li> <li>• Informatie aan te leveren door opdrachtgever bij storing op de verbinding</li> <li>• Continuïteitsbeheer</li> <li>• Beschikbaarheidsbeheer</li> <li>• Functionele documentatie</li> <li>• Technische documentatie</li> <li>• Technische gebruikersondersteuning</li> <li>• Service Contract (SLA)</li> </ul> | Eis        |                    |                                                                      |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |                    |                                                                      |
| Nr   | Criterium: SAAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Eis / Wens | Punten indien wens | Opmerking / toelichting                                              |
| SA1  | Exception proces wordt gevolgd (onderdeel Architectuur board)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Eis        |                    | Afwijkingen van de standaarden zijn gedocumenteerd en beargumenteerd |
| SA2  | SAAS omgeving blijft performen bij 2 x de baseline (eis dat er door leverancier aan baselining wordt gedaan) NB 2x is arbitrair gekozen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Eis        |                    |                                                                      |
| SA3  | Verwerkingscapaciteit binnen een vastgestelde periode, bij wisselende systeembelasting is bekend (en voldoende)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Eis        |                    |                                                                      |
| SA4  | Er zijn beheertools die problemen pro-actief melden aan beheer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Eis        |                    |                                                                      |
| SA5  | Er is een overzicht van alle met het systeem samenhangende wijzigingen in de infrastructuur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Eis        |                    |                                                                      |
| SA6  | Er is vastgelegd welke koppelingen er zijn, wat de aard van de koppeling is en wie verantwoordelijk is voor het beheer van die koppeling. Tevens is vastgelegd waar de demarcatie ligt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Eis        |                    |                                                                      |
| SA7  | Na ondertekening van het contract wordt binnen 1 maand na ondertekening een implementatieplan aan opdrachtgever opgeleverd. Dit implementatieplan wordt door ter zake kundige medewerkers beoordeeld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Eis        |                    |                                                                      |
| SA8  | Service of dienst is volledig functioneel op mobiele devices (IPad/iPhone en Android)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Eis        |                    |                                                                      |
| SA9  | Er dient een mogelijkheid te zijn voor het indienen van een RFC voor de SaaS/Cloud oplossing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Wens       | 10                 |                                                                      |
| SA10 | Alle mogelijk nieuwe oplossingen wordt getoetst aan de architectuur principes van Opdrachtgever voor zover dit van belang is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Eis        |                    |                                                                      |

| Nr  | Criterium: Beveiliging                                                                                                                                                                                                                                           | Eis / Wens | Punten indien wens | Opmerking / toelichting                                                                                                                 |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| B1  | SAAS: Opdrachtnemer garandeert Informatiebeveiliging conform ISO certificering (NEN-ISO/IEC: 27001 / 27002/ISAE3402).                                                                                                                                            | Eis        |                    |                                                                                                                                         |
| B2  | Leverancier maakt gebruik van stepping stone server en een leverancier VPN tunnel om componenten binnen ROCvA/F te benaderen.                                                                                                                                    | Eis        |                    |                                                                                                                                         |
| B3  | Eventuele wachtwoorden voldoen aan de complexiteitseisen en lengte van de Opdrachtgever (beleid opvraagbaar)                                                                                                                                                     | Eis        |                    |                                                                                                                                         |
| B4  | Indien uw medewerkers toegang hebben tot de systemen van de opdrachtgever dienen zij in het bezit te zijn van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag.                                                                                                             | Eis        |                    |                                                                                                                                         |
| Nr  | Criterium: Acceptatie                                                                                                                                                                                                                                            | Eis / Wens | Punten indien wens | Opmerking / toelichting                                                                                                                 |
| AC1 | Inschrijver gaat voor levering van de SaaS/Cloud dienst akkoord met een acceptatietest door Opdrachtgever. (Proof of concept).                                                                                                                                   | Eis        |                    | Systeem werkt en u heeft volledig beheer.                                                                                               |
| AC2 | De juridische verplichting tot betaling van de geleverde dienst ontstaat na succesvolle en geaccepteerde voltooiing van de acceptatietest van de SaaS/Cloud oplossing.                                                                                           | Eis        |                    |                                                                                                                                         |
| AC3 | In het plan van aanpak implementatie staat helder beschreven welke processen en systemen geraakt gaan worden tijdens de implementatie. Hiervoor wordt een design gemaakt door opdrachtnemer wat wordt voorgelegd aan de Opdrachtgever ter goedkeuring.           | Eis        |                    |                                                                                                                                         |
| Nr  | Criterium: Financieel                                                                                                                                                                                                                                            | Eis / Wens | Punten indien wens | Opmerking / toelichting                                                                                                                 |
| F1  | De door de inschrijver opgegeven tarieven gelden gedurende de initiële looptijd van de overeenkomst.                                                                                                                                                             | Eis        |                    | Bij gelijkblijvende dienstverlening.<br><br>Hiervoor wordt met een lijst gewerkt om te bepalen welke medewerker op welke locatie werkt. |
| F2  | Opdrachtgever ontvangt uitsluitend verzamelfacturen van u, ook in geval u als hoofd/onderaannemerschap of als combinatie inschrijft.                                                                                                                             | Eis        |                    |                                                                                                                                         |
| F3  | De verzamelfacturatie is per maand achteraf en wordt per college gesplitst aangeleverd aan de ICT organisatie. De gesplitste factuur laat zien hoe het bedrag is opgebouwd naar service/dienst.                                                                  | Eis        |                    |                                                                                                                                         |
| F4  | Het totaal aantal gebruikers per 10 november 2020 is 1472 gebruikers.<br>Het totaal aantal gebruikers met een telefoonnummer bedraagt per 10 november 2020: 1330 gebruikers. Hier zit een verschil tussen van 142 gebruikers die alleen hun voicemail gebruiken. | Eis        |                    |                                                                                                                                         |
| F5  | De opgegeven tarieven zullen tevens worden gehanteerd voor binnen de dienst voorkomend meer-/ minderwerk. Ook als de                                                                                                                                             | Eis        |                    |                                                                                                                                         |

| F6  | tarieven niet zijn uitgevraagd is het tarief vergelijkbaar.<br>E-Facturatie: Opdrachtgever maakt voor de verwerking van facturen gebruik van Proqro. Facturen dienen daarom door Inschrijver digitaal te worden aangeleverd. Als vuistregel voor de aanlevering van uw digitale factuur geldt:<br>- Via bijlage in e-mail naar digitalefactuur@rocva.nl<br>- 1 bijlage = 1 factuur<br>- Als PDF of XML<br>Alle facturen zijn voorzien van PROQ nummer, een doorlopend inkoopnummer aan te leveren door Opdrachtgever. | Eis        |                    |                         |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------|-------------------------|
| F7  | Naast de maandelijkse vaste kosten worden alle incidentele, variabele en additionele kosten, separaat gefactureerd. Deze hebben een ander PROQ nummer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Eis        |                    |                         |
| F8  | In de tweede fase van de overeenkomst zal een dienst worden aangeboden tegen maximaal de nu aangeboden prijs met meer functionaliteiten die voor ons relevant zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Eis        |                    |                         |
| Nr  | Criterium: exit regeling                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Eis / Wens | Punten indien wens | Opmerking / toelichting |
| EX1 | Tegen het einde van de overeenkomst zal Opdrachtnemer volledig en zonder kosten meewerken aan het eventueel overdragen van informatie en kennis om zo een soepele overgang mogelijk te maken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Eis        |                    |                         |
| EX2 | Alle gebruikte stukken/documentatie/plaatjes en dergelijke worden eigendom van de Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Eis        |                    |                         |
| EX3 | Het eventueel gebruik van persoonlijke licenties zijn qua aantal en door wie deze worden gebruikt inzichtelijk en worden overgedragen aan de nieuwe partij.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Eis        |                    |                         |

### 3. Open vragen (gunningscriteria)

De beoordelingscommissie baseert haar waarderungen op het totaalbeeld van de kwaliteit van de inschrijving met betrekking tot het desbetreffende gunningscriterium.

De gunningscriteria zijn voorzien van een toelichting, waarin elementen worden genoemd die voor opdrachtgever van belang zijn. Deze elementen zijn slechts genoemd ter toelichting ten behoeve van inschrijver en zijn niet te beschouwen als nadere "subgunningscriteria". De genoemde elementen zijn niet in volgorde van belangrijkheid opgenomen en zijn evenmin uitputtend.

De waardering van de beoordelingscommissie wordt vervolgens omgezet in een score. Hierbij geldt dat een waardering met het cijfer 5 gelijk staat aan de maximaal te behalen score op het desbetreffende gunningscriterium. Een lager cijfer leidt tot een evenredig lagere score.

De te gebruiken cijfers zijn: 2, 3, 4 of 5. De uitleg van de cijfers en het beoordelingskader is terug te vinden in de Leidraad.

De beoordelaars hanteren bij de beoordeling de volgende uitgangspunten:

- Concrete maatregelen en toezeggingen worden hoger gewaardeerd dan algemene/abstract geformuleerde voorstellen en plannen. Uiteraard geldt dat concrete plannen en toezeggingen bij de uitvoering van de opdracht ook daadwerkelijk moeten worden waargemaakt;
- Van de Inschrijvers wordt verwacht dat zij de gemaakte keuzes in de aangeboden plannen motiveren, aangeven welke afwegingen zij hebben gemaakt, en toelichten op welke wijze wordt gegarandeerd dat de aangeboden plannen haalbaar zijn en daadwerkelijk zullen

worden uitgevoerd. Het ontbreken van een voldoende toelichting leidt tot een lagere waardering van de plannen;

- De plannen dienen gerelateerd te zijn aan de in de Aanbestedingsstukken beschreven eisen, criteria en uitgangspunten.

De uitwerking van de kwalitatieve gunningscriteria dient helder en SMART te worden beschreven.

Onder "SMART" wordt het volgende verstaan:

**Specifiek:** de mate waarin de inschrijver de door hem aangeboden oplossing eenduidig heeft omschreven;

**Meetbaar:** de mate waarin de inschrijver aangeeft hoe hij zal verifiëren c.q. valideren dat de door hem aangeboden oplossing het beoogde zal worden bereikt;

**Acceptabel:** de mate waarin de inschrijver kan aantonen dat de door hem aangeboden oplossing aanvaardbaar is binnen de daaraan te stellen en gestelde eisen;

**Realistisch:** De mate waarin de inschrijver kan aantonen dat de door hem aangeboden oplossing haalbaar is;

**Tijdsgebonden:** De mate waarin de inschrijver kan aangeven dat de door hem aangeboden oplossing binnen de daarvoor benodigde tijd zal kunnen worden gerealiseerd.

### 3.1 Plan van aanpak

Inschrijver wordt verzocht een "plan van aanpak implementatie" met projectplan en concept SLA bij zijn inschrijving te voegen, waarin inschrijver de wijze beschrijft waarop hij de opdracht zal gaan uitvoeren en beheren, teneinde te waarborgen dat het project binnen de gestelde voorwaarden wordt gerealiseerd en uitgevoerd. Opdrachtgever wenst hierbij zoveel als mogelijk te worden ontzorgd, maar wel op adequate wijze te worden geïnformeerd. De uitwerking van het plan van aanpak en de verstrekte informatie zijn niet vrijblijvend, het geleverde tijdens de implementatie en uitvoering dient hiermee in overeenstemming te zijn.

Het plan van aanpak dient aan te sluiten bij de in het Programma van Eisen en in de Aanbestedingsleidraad verstrekte informatie.

De kosten van de aangeboden oplossing dient u te betrekken in uw aan te bieden prijs (zie ook Bijlage Prijzenblad).

Inschrijver wordt gevraagd een uitwerking te geven van de implementatie en uitvoering waarbij in de beoordeling de volgende elementen (onder andere) een rol zullen spelen:

1. Planning en fasering: Beschrijf uw processen hoe u de gestelde uiterste leverdatum gaat halen en eveneens de belangrijkste mijlpalen. Onder welke condities kan de voorgestelde planning worden gerealiseerd? Wat zijn de effecten op de uitvoering van het project? Hoe borgt u uitvoering binnen planning, bijvoorbeeld in het geval onvoorziene gebeurtenissen? Welke maatregelen treft u?
2. De wijze waarop Inschrijver met Opdrachtgever communiceert tijdens de implementatie, de wijze waarop Opdrachtgever wordt betrokken en geïnformeerd bij/over de procedure en voortgang van de implementatie
3. Welke inspanningen en benodigde inzet is vanuit Opdrachtgever nodig gedurende de implementatie?
4. Migratieproces
5. Borging dat de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever zonder hinder doorgang kunnen vinden. Daar waar hinder wordt verwacht dient Inschrijver deze te beschrijven, qua tijdsbestek en impact en de beheersmaatregelen;
6. Testplan en Acceptatieproces;
7. De risico's voor migratie met daarbij de impact, de mitigerende maatregelen en de garanties en zekerheden die Inschrijver biedt;
8. De wijze waarop governance wordt vormgegeven;
9. Een concept Service Level Agreement (SLA)

Op basis van de concept Overeenkomst en Programma van Eisen van Opdrachtgever dient Inschrijver een concept SLA op te nemen in het Plan van aanpak.

In deze concept SLA dient minimaal een voorstel aangaande de volgende onderdelen te zijn opgenomen:

- Gebruikerstevredenheid;
- Beschikbaarheid van de dienst;
- Onderhouds- en service-intervallen;
- Communicatiematrix;
- Periodiek overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, inclusief rapportages;
- Beheerafspraken, inclusief taakverdeling tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever;
- Afbakening verantwoordelijkheden.

Beoordeling:

Het “plan van aanpak implementatie” wordt onder andere beoordeeld op grond van:

1. Inhoudelijke kwaliteit van alle aspecten en de mate waarin de uitwerking concreet, vertrouwenwekkend en “afrekenbaar” is en is toegesneden op de onderhavige opdracht;
2. De mate waarin Inschrijver een zo hoog mogelijke (concrete) beperking biedt van de risico’s voor o.a. de planning, alsmede het succesvol migreren en bedrijfsgereed opleveren van de omgeving met maximale tevreden van de gebruikers;
3. De wijze waarop en de mate waarin de bedrijfsprocessen tijdens de migratie doorgang kunnen vinden en de genomen beheersmaatregelen;
4. De mate waarin Opdrachtgever wordt ontzorgd, maar op adequate wijze wordt geïnformeerd.
5. De mate waarin overtuigend en vertrouwenwekkend is aangetoond dat Inschrijver de gevraagde processen, rekening houdend met de kenmerken van de Opdracht en met de wensen van opdrachtgever, op alle aspecten doorgrondt en beheerst;
6. De mate waarin garanties ten aanzien van de implementatie en te leveren diensten worden gegeven;
7. De mate waarin Inschrijver een zo concreet mogelijk test- en acceptatieplan biedt, waarbij de geschiktheid van de omgeving (als gesteld in het PvE en hetgeen door Inschrijver is aangeboden) zo concreet en vertrouwenwekkend mogelijk wordt aangetoond;
8. De mate waarin de geïnventariseerde risico’s worden beheerst en de mate waarin de gegeven garanties en zekerheden zijn geborgd;
9. De mate waarin het plan volledig, duidelijk, logisch en realistisch is en de Opdrachtgever wordt ontzorgd;
10. De kwaliteit van uw concept SLA en de mate waarin deze concreet, toegesneden op onderhavige opdracht, overzichtelijk en volledig is maar toch beknopt en krachtig is beschreven..

U dient een MSWord document in te dienen van maximaal 10 pagina’s A4, en voor de concept SLA geldt een maximum van 6 pagina’s.

### 3.2 Kosten en modernisering

Hoe gaat inschrijver jaarlijks bijdragen aan beheersen van de kosten binnen opdrachtgever voor haar telefonie en hoe toont inschrijver aan dat wij altijd een scherpe prijs betalen? Doel is dat onder regie van opdrachtnemer de telefonie-voorzieningen zowel moderniseert als ook tegen scherpe prijzen aanbiedt.

Beoordeling:

Mate van concreetheid en de toegevoegde waarde. Hoe realistisch is het voorstel.

U dient een MSWord document in te dienen van maximaal 1/2 pagina A4

### 3.3 Use case

Opdrachtgever wil in de toekomst mogelijk een moderne telefonie dienstverlening gaan afnemen en gebruiken.

Welke aanpak gaat u hanteren om ons hierin te ondersteunen? Hoe helpt u ons in jaar 2 en 3.

Beoordeling:

Mate van concreetheid en de toegevoegde waarde. Hoe realistisch is het omschreven?

U dient een MSWord document in te dienen van maximaal 1 pagina A4

Overzicht van de te behalen scores (gunningscriteria)

| Nummer             | Beschrijving                                   | Maximaal aantal punten | Maximaal aantal pagina's A4 |
|--------------------|------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------|
| R7                 | Real time reporting                            | 12                     | 2                           |
| R8                 | Standaard rapportage en standaard instellingen | 12                     |                             |
| R11                | Dashboard                                      | 16                     |                             |
| R12                | Rapportage over gateways (audiocodecs)         | 10                     |                             |
| R14                | Rapportage doorverbindingen                    | 15                     |                             |
| R17                | Rapportage over langere perioden               | 5                      |                             |
| R20                | Gebruikersvriendelijke vertalingen             | 5                      |                             |
| R22                | Rapportage op mobile devices                   | 5                      |                             |
| SD1                | Periodiek onderzoek gebruikservaringen         | 10                     |                             |
| SA9                | RFC mogelijk                                   | 10                     |                             |
| <b>Open vragen</b> |                                                |                        |                             |
| 3.1                | Plan van aanpak implementatie en SLA           | 300                    | 10 + 6                      |
| 3.2                | Kosten en modernisering                        | 100                    | 1/2                         |
| 3.3                | Use case                                       | 100                    | 1                           |