



WENSEN

Bijlage 4 bij het Beschrijvend document voor de Europese aanbesteding Vaste- en Mobiele Telefonie van Hogeschool Rotterdam



1. Inleiding

Dit document betreft een overzicht van de door Hogeschool Rotterdam gestelde wensen ten aanzien van Vaste- en Mobiele Telefoon en aanvullende dienstverlening.

1.1 Spelregels

De wensen hebben tot doel de Inschrijvingen te beoordelen in relatie tot de uitgangspunten en/of verwachtingen van Hogeschool Rotterdam. Indien Inschrijver niet ingaat op een wens, scoort u op die wens geen punten.

Voor meer details over hoe de inhoudelijke beoordeling in zijn werk gaat en het aantal punten per wens verwijst Hogeschool Rotterdam u naar het Beschrijvend document.

1.2 Invulinstructies

Bij elke wens wordt aangegeven wat er van u verwacht wordt. Als er een maximaal aantal pagina's vermeld wordt, dient u zich aan dat maximum te houden. Indien u toch gebruik maakt van meer pagina's wordt alleen de tekst op de toegestane pagina's beoordeeld. De overige tekst wordt dus niet beoordeeld.

2. Wensen

Wens 1: Beheer en beheerportal

Hogeschool Rotterdam wil gedurende het contract op efficiënte wijze de abonnementen kunnen beheren. Zoals bijvoorbeeld het kunnen blokkeren van simkaarten, het koppelen van telefoonnummers aan simkaarten en bestellen van nieuwe simkaarten. Tevens wil Hogeschool Rotterdam controle kunnen houden over zaken als het dataverbruik van medewerkers. Uitgangspunt voor het dataverbruik is dat alle mobiele abonnementen data verbruiken uit een groepsbundel. Het is wenselijk dat de gebruiker bij een dreigende overschrijding van 'persoonlijke hoeveelheid data' hierover tijdig wordt geïnformeerd. Tevens bij plotseling excessief belgedrag/verbruik wil Hogeschool Rotterdam worden geïnformeerd. Excessief belgedrag is bijvoorbeeld:

- hogere dag-belkosten dan normaal (meer dan 3 keer het gemiddelde dagnormaal – factor instelbaar door de beheerder). Hiertoe dient de Inschrijver dus het belgedrag van de gebruiker bij te houden.
- overschrijding van de maximale ingestelde belkosten met factor 3 (maximaal bedrag – factor instelbaar door de beheerder).
- overschrijding van het dataverbruik met factor 5 (maximale hoeveelheid – factor instelbaar door de beheerder).

Wens

Inschrijver stelt een demo omgeving van de beheerportal ter beschikking aan het beoordelingsteam, in combinatie met een beknopte omschrijving van de belangrijkste functionaliteiten en een overzicht van de mogelijkheden om gebruik te maken van webservices.

Beschrijf op welke wijze Hogeschool Rotterdam inzicht krijgt in de verbruikskosten (bel- en dataverbruik) en hoe gesignaleerd wordt wanneer een bepaald in te stellen maximum wordt overschreden. Beschrijf tevens welke mogelijkheden er zijn om bijvoorbeeld internationale gesprekken (bellen naar het buitenland, ontvangen van gesprekken in het buitenland en bellen in het buitenland), roaming en bijvoorbeeld betaalde 0900-servicenummers per mobiel nummer en/of groep van mobiele nummers te blokkeren.

Beoordeling

Hogeschool Rotterdam beoordeelt uw antwoord op bovenstaande vraag aan de hand van deze criteria:

1. Gebruiksvriendelijkheid van de beheerportal (demo) (intuïtief, look & feel, aansluiting bij de eisen/wensen van Hogeschool Rotterdam);
2. Mogelijkheden en niveaus van toegangsrechten;
3. Overzichtelijkheid van de (verbruik)gegevens voor beheerders en gebruikers;
4. Rapportagemogelijkheden en exportfunctionaliteiten;
5. Alarmeringen bij bijvoorbeeld overschrijding bundel aan de gebruiker en de beheerder;
6. De mogelijkheden om de functionaliteiten van de beheerportal ook met behulp van webservices aan te spreken;
7. De mogelijkheden om te koppelen met authenticatiesystemen van Opdrachtgever, bijvoorbeeld via SAML2.0 of LDAP.



Format

De beantwoording van deze wens beslaat maximaal 4 pagina's A4 (Arial 10) exclusief afbeeldingen.

Wens 2: Implementatie- en migratiefase

Hogeschool Rotterdam heeft voor ogen de Opdracht zo spoedig mogelijk na gunning uit te voeren. Wij zijn geïnteresseerd in het plan van aanpak dat uw organisatie zal hanteren in het geval de Opdracht aan uw organisatie wordt gegund. Op deze manier wenst Hogeschool Rotterdam inzicht te krijgen in uw deskundigheid en ervaring met betrekking tot de gevraagde dienstverlening en op welke manier Inschrijver Hogeschool Rotterdam gaat ontzorgen bij de implementatie- en migratiefase van de vaste- en mobiele telefonie.

Wens

U beschrijft in een plan van aanpak voor de vaste- en mobiele telefonie welke stappen na gunning van de Opdracht worden genomen, met daarin ten minste de volgende elementen:

1. Uw projectorganisatie en de samenwerking met de interne projectorganisatie van Hogeschool Rotterdam;
2. Per fase een beschrijving van de benodigde input van Hogeschool Rotterdam in de vorm van inzet van de interne projectorganisatie. Welke randvoorwaarden gelden hier om een succesvolle implementatie te kunnen garanderen;
3. Beschrijving mogelijke risico's in de implementatie en migratiefase inclusief beheersmaatregelen;
4. Activiteitenplanning en tijdsduur;
5. Planning
6. Test- en acceptatieplan;
7. Gebruikerstraining.

Beoordeling

Hogeschool Rotterdam beoordeelt uw antwoorden op bovenstaande vragen aan de hand van deze criteria:

1. Volledigheid;
2. Doorlooptijd;
3. Mate van ontzorgen van Hogeschool Rotterdam;
4. Mate waarin het plan SMART geformuleerd is.

Format

Het plan van aanpak beslaat maximaal 5 pagina's A4 (Arial 10) exclusief afbeeldingen.

Wens 3: Service Level Agreement

Om de kwaliteit van het geleverde op het juiste niveau te behouden en te monitoren wordt er een SLA met de daarbij behorende KPI's opgesteld.

Wens

Graag ontvangt Hogeschool Rotterdam een door Inschrijver opgestelde SLA welke minimaal aansluit bij onze gestelde eisen en wensen. In de SLA dienen in ieder geval de volgende elementen terug te komen:

1. Beschikbaarheid en kwaliteit van de dienst in de vorm van een prestatiemeter met meetbare KPI's;
2. Mean Time Between Failure (MTBF) van de dienst;
3. Netwerk en storingsbeheer;
4. Service window 24*7;
5. Procedure voor het melden van Major en Minor storingen (inclusief de definities van major en minor storingen);
6. Response - en hersteltijd (major maximaal 4 uur hersteltijd, minor maximaal 8 uur hersteltijd);
7. Terugkoppeling binnen X aantal min. over ontvangen storing;
8. Boeteclausules en compensatieregeling;
9. Onderhoud;
10. Escalatie;
11. Contact- en escalatiematrix (incl. verantwoordelijkheden);
12. Maximale levertijden.

Beoordeling

Hogeschool Rotterdam beoordeelt uw antwoord aan de hand van onderstaande criteria:

1. De mate waarin de aangeleverde SLA SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdsgebonden) is geformuleerd;
2. Volledigheid;
3. Toepasbaarheid;
4. Mate van beschikbaarheid en oplossend vermogen.

Tijdens de implementatie zal de SLA definitief gemaakt worden.

Format

Uw antwoord op deze wens beslaat maximaal 8 pagina's A4 (Arial 10) exclusief afbeeldingen.