

Europese aanbesteding Unified Communications Open Universiteit

Openbare procedure

Bijlage A.9 Criteria, uitvoering en rolverdeling voor Proof of Concept voor oplossing inschrijver

Opdrachtgever	Open Universiteit
Datum	17 februari 2022
Kenmerk	U2021-10934
Status	Definitief



Inschrijver (die in aanmerking is gekomen voor definitieve gunning en ondertekening van de raamovereenkomst) dient een Proof of Concept van de door *inschrijver* conform het Programma van Eisen geboden oplossing te bieden, waarna de onderstaande testonderdelen 1 tot en met 5 werkend door de OU dienen te worden vastgesteld, alvorens te kunnen worden goedgekeurd.

Vorbereiding	
Onderdeel	Wie en wat
Opbouw Teams omgeving	De OU configureert Teams omgeving en maakt testgebruikers aan, o.b.v. reeds afgenomen licenties
Telefonieverbinding	Inschrijver (die in aanmerking is gekomen voor voorlopige gunning) zet telefonieverbinding op met testblok, stemt af met de OU
Mobiele abonnementen	Inschrijver (die in aanmerking is gekomen voor voorlopige gunning) levert aantal simkaarten
Opzetten contact center applicatie	Inschrijver (die in aanmerking is gekomen voor voorlopige gunning) levert contact center applicatie en zorgt voor minimaal twee gebruikers, waaronder supervisor en 2 wachtrijen
Configuratie	Inschrijver (die in aanmerking is gekomen voor voorlopige gunning) configureert onderdelen E.FCT.1 t/m E.FCT.19 zoals weergegeven in Bijlage B3 'Programma van Eisen'.

Acceptatietest			
Onderdeel-nummer	Profiel	Testonderdelen per profiel of onderdeel	Goedgekeurd
1	Flexwerker vastnummer*	Met Teams app op PC: • Aannemen gesprek • Opzetten gesprek • Doorverbinden • In de wacht zetten	Indien werkend vastgesteld door de OU
2	Flexwerker vastmobiel	Met Teams app op PC: • Aannemen gesprek • Opzetten gesprek • Doorverbinden • In de wacht zetten • Uitbellen met ander vast nummer Met mobiele Teams app ('vast op mobiel') • Aannemen gesprek • Opzetten gesprek • Doorverbinden • In de wacht zetten • Uitbellen met ander vast nummer	Indien werkend vastgesteld door de OU

		Zonder mobiele Teams app ('vast is mobiel') • Aannemen gesprek • Opzetten gesprek • Doorverbinden • In de wacht zetten • Uitbellen met ander vast nummer	
3	Vergaderzaal	• Aannemen gesprek • Opzetten gesprek • Doorverbinden • In de wacht zetten	
4	Contactcenter medewerker	Algemeen • Aannemen gesprek • Opzetten gesprek • Interne telefoonboek • Doorverbinden • Wachtrij en wachtrijmogelijkheden • Zien wie al dan niet beschikbaar is • Een inkomend gesprek ontvangen binnen de contact center applicatie op een mobiele telefoon bij <i>vast mobiel integratie</i> met <i>vast is mobiel</i> • Supervisor: actief en inactief zetten medewerker Rapportage • Overzicht real-time status wachtrij en KPI's • Overige real-time en historische relevante rapportagemogelijkheden	Indien werkend vastgesteld door de OU
5	Configuratie	Geconfigureerde onderdelen E.FCT.2 t/m E.FCT.19 zoals weergegeven in Bijlage B.3 Programma van Eisen	Indien werkend vastgesteld door de OU