

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze Europese aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

1. Algemeen

Eis	Omschrijving
a-e-1	<u>Akkoordverklaring</u> Inschrijver voldoet aan de algemene bepalingen en inschrijvingsvoorwaarden genoemd in de aanbestedingsdocumentatie. Door middel van het indienen van een Inschrijving verklaart Inschrijver akkoord te gaan met de aanbestedingsdocumentatie, de gunningprocedure en alle procedurele voorschriften.
a-e-2	<u>Dienstverleningsgarantie</u> Inschrijver garandeert dat de door Inschrijver te leveren dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst van onveranderde kwaliteit is en blijft en dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving (in het kader van de veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties en overheidsvoorschriften. Inschrijver garandeert de dienstverlening onder alle omstandigheden tenzij de wet anders voorschrijft.
a-e-3	<u>Personeel</u> De medewerkers van Opdrachtnemer en door Opdrachtnemer ingehuurde derden, houden zich op de terreinen van MBO Amersfoort aan de instructies en veiligheidsvoorschriften van MBO Amersfoort. Alle medewerkers die werkzaamheden op locatie van MBO Amersfoort uitvoeren dienen in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en dienen zich te kunnen identificeren. De VOG dient op eerste verzoek van MBO Amersfoort overlegd te kunnen worden.
a-e-4	<u>Toegang tot locaties MBO Amersfoort</u> Toegang tot locaties van MBO Amersfoort kan Opdrachtnemer alleen verkrijgen in overleg met MBO Amersfoort en bij (ontvangst)begeleiding van een interne medewerker van MBO Amersfoort. Opdrachtnemer dient gewenste aanwezigheid op een locatie van MBO Amersfoort vooraf aan te kondigen bij de projectleiding van MBO Amersfoort.
a-e-5	<u>Documentatie</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en actueel houden van alle documentatie en (ontwerp)tekeningen die vereist zijn voor de oplossing en de uit te voeren dienstverlening. Opdrachtnemer verstrekt alle documentatie/tekeningen waarover Opdrachtnemer beschikt op eerste verzoek aan MBO Amersfoort. Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat MBO Amersfoort op elk moment beschikt over de meest recente documentatie/tekeningen. Er mogen hiervoor geen kosten in rekening gebracht worden door Opdrachtnemer.
a-e-6	<u>Nederlandse taal</u> De voertaal bij uitvoering van de dienstverlening betreft de Nederlandse taal. Medewerkers die door Opdrachtnemer worden ingezet dienen de Nederlandse taal te beheersen.

	Documentatie dient zoveel mogelijk in de Nederlandse taal opgezet/verstrekkt te worden, tenzij dit niet beschikbaar is.
a-e-7	<u>Afval</u> Eventueel afval (waaronder verpakkingen van hardware) dienen op correcte en milieuvriendelijke wijze afgevoerd te worden door Opdrachtnemer. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om deze afval op locatie achter te laten of toe te voegen aan de afvalstromen van MBO Amersfoort.

2. Communicatie

Eis	Omschrijving
c-o-1	<u>Projectgroep</u> MBO Amersfoort en Opdrachtnemer vormen een projectgroep die gezamenlijk de implementatiefase zal doorlopen. Opdrachtnemer is voorzitter van deze projectgroep en draagt zorg voor de algehele voortgang. Binnen de beantwoording van de open vragen dient Inschrijver aan te geven welke resources er worden verwacht vanuit MBO Amersfoort.
c-o-2	<u>Vast contactpersoon</u> Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon aan (accountmanager of projectleider) die verantwoordelijk is voor de algehele dienstverlening voor MBO Amersfoort. Opdrachtnemer wijst één vervanger aan, die MBO Amersfoort kan benaderen op het moment dat de vaste contactpersoon afwezig is.
c-o-3	<u>Bereikbaarheid - Algemeen</u> De vaste contactpersoon (en diens vervanger) moeten, tijdens kantooruren, rechtstreeks te bereiken zijn door MBO Amersfoort. Opdrachtnemer verstrekt de contactgegevens aan MBO Amersfoort bij aanvang van de werkzaamheden.
c-o-4	<u>Bereikbaarheid - Servicedesk</u> Opdrachtnemer biedt (in het kader van het support/beheer) een servicedesk die 7 dagen per week minimaal bereikbaar is tussen 08:00 uur en 22:00 uur. De bereikbaarheid van de servicedesk mag alleen in positieve zin afwijken, bijvoorbeeld wanneer Opdrachtnemer betere servicelevels heeft aangeboden binnen de Inschrijving.
c-o-5	<u>Noodnummer</u> Opdrachtnemer verstrekt een noodnummer zodat MBO Amersfoort met een medewerker van Opdrachtnemer contact kan opnemen bij het voordoen van calamiteiten buiten de servicetijden, zoals genoemd in eis c-o-4.
c-o-6	<u>Escalatieladder</u> Opdrachtnemer en MBO Amersfoort stellen na definitieve gunning (als onderdeel van het DAP) een escalatieladder op die van toepassing is bij eventuele problemen of onvolkomenheden.
c-o-7	<u>Overlegstructuur</u> Opdrachtnemer en MBO Amersfoort hanteren minimaal de volgende overlegstructuur:

	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Fase / Niveau</th><th>Frequentie</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Implementatie</td><td>Maatwerk</td></tr> <tr> <td>Operationeel</td><td>Naar behoefte, via servicedesk</td></tr> <tr> <td>Tactisch</td><td>1x per kwartaal</td></tr> <tr> <td>Strategisch</td><td>1x per jaar</td></tr> </tbody> </table> De definitieve overlegstructuur wordt opgenomen in het DAP.	Fase / Niveau	Frequentie	Implementatie	Maatwerk	Operationeel	Naar behoefte, via servicedesk	Tactisch	1x per kwartaal	Strategisch	1x per jaar
Fase / Niveau	Frequentie										
Implementatie	Maatwerk										
Operationeel	Naar behoefte, via servicedesk										
Tactisch	1x per kwartaal										
Strategisch	1x per jaar										

3. Oplossing

Eis	Omschrijving
o-i-1	<u>Integrale telefonie-oplossing, geïntegreerd met MS Teams.</u> Opdrachtnemer biedt MBO Amersfoort een telefonie-oplossing bestaande uit vaste telefonie, mobiele telefonie en een vast-mobiel integratie. De telefonie-oplossing van Opdrachtnemer wordt geïntegreerd met MS Teams.
o-i-2	<u>Functionaliteiten binnen MS Teams</u> Vanuit de MS Teams applicatie moeten medewerkers van MBO Amersfoort minimaal de beschikking hebben over de volgende functionaliteiten: • Bellen met de native dailer • Inzage in presence-informatie (beschikbaarheid medewerkers) • Keuze mogelijkheid met betrekking tot gebruiken van een vast/mobiel nummer. • (Bel)groepen • Doorschakeling • Wachtstand • Blokkering
o-i-3	<u>MS Teams licenties</u> MBO Amersfoort is reeds voor alle medewerkers in bezit van de Microsoft A5 licenties (inclusief Phone System). Opdrachtnemer dient deze licenties niet voor MBO Amersfoort aan te schaffen. Mocht Opdrachtnemer aanvullende licenties nodig hebben om de oplossing binnen MS Teams werkend te krijgen, dan dient dit verdisconteerd te zijn binnen de tariefstelling. Opdrachtnemer mag hiervoor geen verdere meerkosten in rekening brengen.
o-i-4	<u>KCC-oplossing (Klant Contact Centrum) - Functionaliteiten</u> Opdrachtnemer levert een KCC-oplossing die geïntegreerd wordt binnen MS Teams. De KCC-oplossing dient invulling te geven aan alle functionaliteiten waaraan MS Teams niet kan voldoen. De KCC-oplossing van Opdrachtnemer dient minimaal invulling te geven aan de onderstaande functionaliteiten. Bij open vraag 1 wordt Inschrijver gevraagd om de mogelijkheden van de KCC-oplossing nader uit te werken. MBO Amersfoort leest daar graag de voordelen die uw KCC-oplossing de organisatie biedt. • Click to call functie • Wallboard

	• History & reportage (Bel) • Wachtrijen • Keuzemenu's • Meeluister functie • Opname functie • Notitie functie • Antwoorden via mail • Monitoring (Realtime) functie • Call conference • Oproep parkeren • Wachtstandmuziek • Chat
o-i-5	<u>KCC-oplossing – Eisen</u> - De agent maakt gebruik van een draadloze headset (Teams certified Jabra, reeds in bezit van MBO Amersfoort). - De agent beschikt over een cliënt applicatie op de recepties (werkplek). Deze dient per afzonderlijke wachtrij het volgende te tonen aan de agent: - o Aantal wachtende bellers - o Tijd langst wachtende beller - De applicatie voor de agent toont per afzonderlijke wachtrij de gemiddelde wachttijd. - De applicatie voor de agent toont de status van collega agents: aantal ingelogd, in gesprek en (niet) beschikbaar. - De agent beschikt tevens of over een module waarmee getoond wordt of een collega telefonisch in gesprek is of niet. De presence informatie wordt voor alle gebruikersprofielen getoond. - Teamleiders beschikken over een supervisor applicatie. Hiermee kunnen deze wachtrijen en agents real-time monitoren. Zichtbaar te maken vanuit supervisor applicatie: - o Aantal wachtenden, langste, gemiddeld wachttijd (per afzonderlijke wachtrij) aantal beëindigde gesprekken vóór contact met agent. - o Agents: aantal ingelogd, in gesprek en (niet) beschikbaar - o Signalering overschrijding thresholds / servicelevel - Alle agents beschikken over een persoonlijke inlogcode waarmee kan worden ingelogd in de groep. - De oplossing voorziet in "Conditioneel routeren". Oproepen worden op basis van tijd van de dag, dag van de week, feestdagen en aangekozen nummer gerouteerd. - De oplossing voorziet in "Skill Based Routing". Oproepen worden op basis van vaardigheden van agents gerouteerd naar de juiste eindbestemming. - De oplossing voorziet in "Dynamische wachtrij afhandeling". Voor de bellers in de wachtrij dienen op vrij te definiëren momenten (tijden) vrij instelbare meldteksten afgespeeld te kunnen worden (vrij instelbare meldteksten: welkomsttekst, willekeurige op verschillende wachttijden af te spelen informatieteksten en periodiek te herhalen informatieteksten). - Afzonderlijk te creëren wachtrijen kennen een eigen vrij te definiëren inrichting zoals hierboven beschreven. Voorbeeld (aantal / type teksten en vermelde tijden zijn fictief): - o <i>Tijd (sec.) = 0 : "welkom bij"</i>

	○ <i>Tijd (sec.) = 20: "Nog een ogenblik geduld alstublieft"</i> ○ <i>Tijd (sec.) = 40: "voor ... kunt u eventueel ook terecht op de website van"</i> ○ <i>Tijd (sec.) = 55: "Het is erg druk Toets 1 om een voicemail in te spreken. U wordt dan teruggebeld. Of blijf wachten"</i> - De oplossing voorziet in vrij te definiëren teksten ten behoeve van afwijkende openingstijden. Buiten de telefonische openingstijden dient de ingestelde tekst afgespeeld te kunnen worden. - Een beller kan een alternatieve bestemming(en) geboden worden afhankelijk van de situatie in de wachtrij. Alternatieve bestemming(en) kunnen zowel geboden worden bij overschrijding van: ○ Een vooraf gedefinieerde maximale wachtrijlengte ○ Een vooraf gedefinieerde maximale wachttijd - Specifieke bellers kunnen voorrang verkrijgen in de wachtrij. Prioriteitentoekenning c.q. afhandelen van oproepen met voorrang kan zowel plaatsvinden op basis van: ○ Herkenning van het door de beller meegestuurde telefoonnummer ○ De aangekozen telefonische ingang - De agent dient de status "Beschikbaar" en "Niet beschikbaar" te kunnen activeren. - Aan de status "Niet beschikbaar" kan de agent tevens een reden koppelen (bijvoorbeeld: "Niet beschikbaar: pauze" of "Niet beschikbaar: training") - Indien een beschikbare agent niet reageert op een oproep, dan dient de oproep terug te vallen in de wachtrij. De medewerker wordt daarbij door het systeem automatisch op niet beschikbaar geplaatst. De medewerker ontvangt pas weer oproepen nadat deze zich handmatig terug op beschikbaar heeft gezet. - De teamleiders kunnen meeluisteren met een gesprek welke gevoerd wordt door een agent, bijvoorbeeld voor trainingsdoeleinden. Deze kan meeluisteren via een tweede headset of hoorn. - De teamleider kan meeluisteren met een gesprek welke gevoerd wordt door een agent. Deze kan meeluisteren vanaf de eigen werkplek. - Agents verbinden oproepen door naar collega's. Oproepen dienen op eenvoudige wijze doorverbonden te kunnen worden. ○ Doorverbinden geschiedt middels een muisklik vanuit een applicatie - Opname van gesprekken door de agent. Deze dienen op ieder gewenst moment opgenomen en teruggeluisterd te kunnen worden vanuit de applicatie (geen additionele hardware op de werkplek van de agent).
o-i-6	<u>MS Teams-gecertificeerd</u> Alle applicaties (waaronder de KCC) die Opdrachtnemer inzet dienen MS Teams gecertificeerd te zijn of op dit moment het certificeringsproces doorlopen. Opdrachtnemer dient dit aan te tonen bij voorlopige gunning van de Opdracht.
o-i-7	<u>Uptime (garantie)</u> Voor alle onderdelen van de oplossing geldt een minimale uptime verplichting van 99,9%. Opdrachtnemer dient jaarlijks, middels een rapportage, aan te tonen dat aan deze verplichting wordt voldaan. De garantie van 99,9% geldt niet voor applicaties en/of onderdelen van de verbinding(en) van derden, op voorwaarde dat Opdrachtnemer aantoonbaar geen invloed kan uitoefenen. Een voorbeeld hiervan is downtime van MS Teams. Het is aan Opdrachtnemer om aantoonbaar te maken dat er sprake is van een situatie buiten de eigen invloedsfeer.

o-i-8	<u>Opschalen</u> Opschalen onder de afgesloten Raamovereenkomst dient zonder restricties mogelijk te zijn, waarbij de tarieven zoals aangeboden binnen de Inschrijving van toepassing zijn. Indien MBO Amersfoort een nieuwe locatie wenst te implementeren, dan mag Inschrijver alvorens werkzaamheden uit te voeren een offerte uitbrengen met daarin de van toepassing zijnde implementatiekosten.
o-i-9	<u>Afschalen</u> Het is voor MBO Amersfoort mogelijk om met maximaal 25%, ten opzichte van de aantallen per gebruikersprofiel, zoals kenbaar gemaakt binnen paragraaf 3.5 van het Bestek, zonder meerkosten af te schalen. Mocht MBO Amersfoort met meer dan 25% willen afschalen, treden partijen met elkaar in gesprek om de financiële gevolgen inhoudelijk af te stemmen.
o-i-10	<u>Licenties gebruikersprofiel 1 – Receptie / Servicedesk</u> Licenties voor de KCC-oplossing worden gehanteerd op toestelniveau en niet op persoonsniveau. De receptie van het leerhotel wordt namelijk bemand door een grote hoeveelheid (wisselende) studenten.
o-i-11	<u>Inrichting MS Teams</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inrichting van de telefoniefunctionaliteit binnen MS Teams. Opdrachtnemer ontvangt hiervoor, indien noodzakelijk, de vereiste toegang tot de MS Teams omgeving van MBO Amersfoort. Opdrachtnemer configureert (en beheert) hierbij alleen de telefonieomgeving. Het algehele beheer van MS Teams ligt bij MBO Amersfoort.
o-i-12	<u>Leerhotel / Practicumlokaal</u> Opdrachtnemer garandeert dat binnen de aangeboden oplossing rekening is gehouden met de situatie van het leerhotel en het practicum lokaal binnen MBO Amersfoort.

4. Implementatie & Migratie

Eis	Omschrijving
i-e-1	<u>Implementatie</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de tijdige en correcte implementatie van de telefonie-oplossing. Met betrekking tot de implementatie wordt overeengekomen dat per 1 februari 2023 gestart kan worden met de voorbereidende werkzaamheden. De finale deadline voor de implementatie van de dienstverlening betreft 1 juli 2023; vanaf dat moment moeten alle door Opdrachtnemer aangeboden diensten operationeel zijn. Partijen bepalen in onderling overleg of eerdere implementatie van de diensten gewenst is. De telefonieomgeving van MBO Amersfoort gaat in één keer over naar de oplossing van Opdrachtnemer (big-bang).
i-e-2	<u>Werkzaamheden implementatie</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van alle werkzaamheden die

	vereist zijn om de oplossing bij MBO Amersfoort volledig werkzaam te implementeren.
i-e-3	<u>Implementatieplan</u> Opdrachtnemer heeft binnen de inschrijving (open vraag 2) inzage gegeven in de wijze waarop de implementatie uitgevoerd gaat worden. De aangeboden aanpak van Inschrijver dient, na de eerste kennismakingsbijeenkomst met de projectgroep van MBO Amersfoort, uitgewerkt te worden tot een volledig implementatieplan. MBO Amersfoort wil dat u minimaal de volgende onderdelen opneemt binnen het uiteindelijke implementatieplan: • Omschrijving projectorganisatie • Detailplanning • Omschrijving van te nemen acties, inclusief actiehouders • Inspanningen MBO Amersfoort • Omschrijving van behoeftes • POC (testen) • Wijze van aansluiting op interne netwerk MBO Amersfoort • Risico's en beheersmaatregelen Het concept implementatieplan moet uiterlijk 1 maart 2023 voorgelegd worden aan MBO Amersfoort. Partijen bespreken dit plan gezamenlijk, waarna Opdrachtnemer zorgdraagt voor de verdere uitwerking en/of aanpassing. Opdrachtnemer mag pas starten met de formele implementatie op het moment dat MBO Amersfoort het implementatieplan heeft goedgekeurd.
i-e-4	<u>Functioneel ontwerp</u> Opdrachtnemer draagt zorg voor het opstellen van een functioneel ontwerp van de oplossing.
i-e-5	<u>Acceptatieplan / -test</u> Het opstellen van een acceptatieplan en uitvoeren van de acceptatietest betreft een verplicht onderdeel van de implementatie van de nieuwe telefonie-oplossing. Partijen stellen in onderling overleg het acceptatieplan op en voeren in een zo vroeg mogelijk stadium de acceptatietesten uit. Eventuele gebreken die tijdens de acceptatietest worden geconstateerd worden door Opdrachtnemer opgepakt. Opdrachtnemer stelt hiervoor een actielijst op, inclusief deadline. Na herstel van de gebreken wordt er opnieuw een acceptatietest uitgevoerd. De dienstverlening zal pas aanvangen op het moment dat de acceptatietest is geslaagd. Indien de acceptatietest een 3^e keer niet slaagt, behoudt MBO Amersfoort zich het recht voor om de Raamovereenkomst met de Opdrachtnemer te ontbinden wegens onvoldoende presteren en (indien gewenst) de Opdracht te verstrekken aan de Inschrijver waarmee de Waakvlamovereenkomst is gesloten.
i-e-6	<u>Dossier Afspraken en Procedures (DAP)</u> Opdrachtnemer draagt, in samenwerking met MBO Amersfoort, zorg voor het opstellen van een 'Dossier Afspraken en Procedures' direct na definitieve gunning van de

	aanbesteding. De inhoud van het DAP wordt onderling tussen partijen afgestemd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van de eerste versie.
i-e-7	<u>SIM wissel</u> Partijen maken onderlinge afspraken over de wijze waarop de SIM-kaarten bij aanvang van de dienstverlening worden gewisseld. Opdrachtnemer dient bij overgang van de dienstverlening op alle locaties van MBO Amersfoort aanwezig te zijn om de SIM-wissel uit te voeren. SIM-kaarten die niet gewisseld kunnen worden op het afgesproken moment worden aangeleverd bij MBO Amersfoort, zodat deze op een later moment gewisseld kunnen worden.
i-e-8	<u>Ondersteuning bij overgang</u> Bij de overgang naar de oplossing van Opdrachtnemer is een medewerker van Opdrachtnemer op de kritische locaties van MBO Amersfoort aanwezig om ondersteuning te verlenen. Partijen stemmen tijdens de implementatie van de dienstverlening af op welke locaties dit gewenst is.
i-e-9	<u>Instructiedocumenten / handleidingen</u> Opdrachtnemer draagt zorg voor het opstellen en aanleveren van instructiedocumenten en/of handleidingen van alle applicaties die ingezet worden binnen de oplossing voor MBO Amersfoort. De documentatie dient in het Nederlands opgesteld te zijn, tenzij dit vanuit de aanbieder niet beschikbaar is.
i-e-10	<u>Training</u> Opdrachtnemer dient tijdens de implementatie van de dienstverlening de receptiemedewerkers, servicedeskmedewerkers en beheerders van MBO Amersfoort te trainen in het gebruik van de nieuwe oplossing. Opdrachtnemer dient bij open vraag 1 uit te werken op welke wijze hier invulling aan wordt gegeven. Kosten voor het trainen van deze medewerkers dient u op te nemen binnen het Calculatieblad. Ook na implementatie van de dienstverlening dient het mogelijk te zijn om aanvullende trainingsmomenten bij Opdrachtnemer af te nemen. Hiervoor gelden dezelfde kosten, zoals opgenomen binnen de Inschrijving.

5. Vaste telefonie

Eis	Omschrijving
v-t-1	<u>Componenten</u> Opdrachtnemer levert alle vereiste verbindingen en/of componenten (bijvoorbeeld SIP Trunk of Session Border Controller) om MBO Amersfoort aan te sluiten op het openbare telefonienetwerk.
v-t-2	<u>Nummerblokken</u> Opdrachtnemer garandeert dat de huidige telefoonnummers overgenomen worden door Opdrachtnemer. Eventuele kosten hiervoor zijn opgenomen binnen de Inschrijving. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de routing van al het inkomende verkeer naar de vaste nummers van MBO Amersfoort.

v-t-3	<u>Kanalen</u> De oplossing van Opdrachtnemer is gebaseerd op minimaal 30 kanalen.
v-t-4	<u>Verbruikskosten</u> De aanbieding van Opdrachtnemer is op basis van onbeperkt bellen binnen NL en de EU.

6. Mobiele telefonie

Eis	Omschrijving
m-t-1	<u>Looptijd abonnementen</u> De looptijd van alle mobiele abonnementen komt overeen met de looptijd van de Raamovereenkomst. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst komen alle actieve mobiele abonnementen eveneens te vervallen. Mobiele abonnementen kunnen in geen geval doorlopen na afloop van de Raamovereenkomst.
m-t-2	<u>Netwerkkwaliteit</u> Opdrachtnemer garandeert dat er binnen minimaal 98% van Nederland een goede dekking is voor zowel mobiele spraak als dataverkeer. Er is sprake van een minimale MOS-waarde van 3,0.
m-t-3	<u>Overname mobiele nummers</u> Opdrachtnemer garandeert dat alle huidige mobiele nummers overgenomen kunnen worden.
m-t-4	<u>SIM Kaarten / eSim</u> Opdrachtnemer levert bij alle nieuwe mobiele abonnementen zonder meerkosten een fysieke simkaart. Met daarbij de optie om (indien de mobiele telefoon het toelaat) gebruik te maken van een eSim. Opdrachtnemer mag wel meerkosten in rekening brengen op het moment dat er een vervangende SIM kaart wordt besteld voor een bestaand abonnement. De kosten voor een vervangende SIM kaart mogen maximaal € 4,- bedragen.
m-t-5	<u>4G / 5G</u> De mobiele abonnementen die Opdrachtnemer aan MBO Amersfoort aanbiedt geven toegang tot het 4G, 4G+ en 5G netwerk.
m-t-6	<u>Databundel</u> Per mobiel abonnement is er sprake van een mobiele databundel van 5 Gigabyte. Gebruikers dienen een signaal te ontvangen op het moment dat 50% van de databundel wordt bereikt. Op het moment dat de databundel wordt overschreden dan moet MBO Amersfoort de volgende keuzemogelijkheden hebben: - De internetsnelheid van de desbetreffende medewerker moet verlaagd kunnen worden. - De persoonlijke bundel van de medewerker moet verhoogd kunnen worden. - Er moet een mogelijkheid zijn om de medewerker onbeperkt (tegen de standaard snelheid) van internet gebruik te laten maken.

m-t-7	<u>Datapool</u> Met betrekking tot het verbruik van mobiele data wordt er voor MBO Amersfoort gebruik gemaakt van een datapool. Het totaal aantal gigabyte van alle abonnementen gezamenlijk vormt daarmee de hoeveelheid door MBO Amersfoort te gebruiken data. Mocht MBO Amersfoort de omvang van de datapool overschrijden, dan mag Opdrachtnemer de te veel gebruikte data aanvullend in rekening brengen op basis van de kosten die voor mobiele data in het Calculatieblad zijn opgenomen.
m-t-8	<u>Onbeperkt bellen / SMS binnen de EU</u> Abonnementen worden door Opdrachtnemer aangeboden op basis van onbeperkt bellen en SMS'en binnen de EU.
m-t-9	<u>Bellen / SMS buiten de EU</u> Kosten voor bellen en/of SMS'en buiten de EU mogen aanvullend door Opdrachtnemer in rekening worden gebracht op basis van de 'standaard' kosten zoals gehanteerd door de mobiele provider.
m-t-10	<u>Native Dailer</u> Gebruikers van een mobiele telefoon kunnen middels de native dailer bellen met een vast nummer van MBO Amersfoort.
m-t-11	<u>Portaal</u> Opdrachtnemer biedt de beheerders van MBO Amersfoort een online portal aan waarin minimaal de volgende handelingen uitgevoerd kunnen worden: - Aanvragen SIM / eSIM - Activeren SIM / eSIM - Blokkeren SIM / eSIM - Beëindigen of her activeren van een abonnement.
m-t-12	<u>SMS-diensten</u> Het is voor MBO Amersfoort mogelijk om SMS-berichten die door de ontvanger betaald dienen te worden te blokkeren.

7. Vast-mobiel integratie

Eis	Omschrijving
v-m-1	<u>Integratie</u> Opdrachtnemer draagt zorg voor het integreren van de mobiele telefonie binnen de vaste telefonie van MBO Amersfoort. Mobiele telefoonnummers dienen zich te gedragen als 'vast' nummer.
v-m-2	<u>Nummerkeuze</u> Medewerkers van MBO Amersfoort kunnen zelf kiezen (via een plug-in binnen MS Teams of een mobiele applicatie) of er met het vaste nummer of mobiele nummer uitgaand wordt gebeld.

v-m-3	<u>Bereikbaarheid</u> Medewerkers van MBO Amersfoort kunnen zelf kiezen (via een plug-in binnen MS Teams of een mobiele applicatie) of zij op de vaste telefoon (MS Teams) of op de mobiele telefoon bereikbaar zijn.
v-m-4	<u>Voicemail</u> Er wordt per medewerker van MBO Amersfoort een voicemail-box aangeboden. Deze voicemail-box geldt zowel voor de mobiele telefoon als de vaste telefoon. De voicemail dient aan de volgende vereisten te voldoen: - De voicemail dienst dwingt de Eindgebruiker tot het gebruik van een persoonlijk ingestelde PIN code. - De voicemail dienst staat niet toe om PIN codes met vier gelijke- of achtereenvolgende cijfers te gebruiken. - Gebruikers worden geattendeerd op nieuw ontvangen voicemailberichten. Mobiele gebruikers ontvangen een notificatie per SMS bericht. - Persoonlijke begroetingen behorende bij de voicemail van de Vaste en mobiele aansluiting, kunnen door de gebruiker worden ingesproken. - Datum en tijdstip van het inspreken van een voicemailbericht. - Terugbellen bij bezet via voicemail. - Ieder abonnement heeft een voicemail box. - Het bedieningsmenu van de voicemail dienst is beschikbaar in de Nederlandse en Engelse taal en door de Eindgebruiker zelf in te stellen. - Indien Eindgebruiker zich buiten Nederland bevindt, wordt het bedieningsmenu van de voicemail afgespeeld in de door Eindgebruiker ingestelde taal. - De voicemail dienst beschikt over een standaard welkomstmelding. - De voicemail dienst biedt een persoonlijke welkomstmelding, welke door de Eindgebruiker ingesproken kan worden. - De voicemail dienst biedt de Eindgebruiker de mogelijkheid om een beller direct terug te bellen vanuit het bedieningsmenu. - Bij gebruik van de voicemail dienst vanaf een alternatief netwerk of -nummer, is het invoeren van een PIN code verplicht. - De voicemail box biedt per Eindgebruiker ruimte voor ten minste 25 berichten. - De voicemail box biedt ruimte voor berichten van ten minste 2 minuten per bericht. - Een niet beluisterd voicemail bericht blijft tenminste 21 dagen bewaard en een beluisterd voicemail bericht kan na afluistering voor een termijn van minimaal 7 dagen bewaard blijven. Het moet mogelijk zijn om beluisterde voicemailberichten na een handeling van de gebruiker voor langere tijd te bewaren, dan wel in audioformat op te sturen naar de mailbox van de gebruiker.

8. Service en beheer

Eis	Omschrijving
s-b-1	<u>Advisering</u> MBO Amersfoort verwacht van Opdrachtnemer een proactieve rol met betrekking tot advisering omtrent optimalisatie van de telefonie-oplossing en ontwikkelingen die relevant kunnen zijn voor MBO Amersfoort.

s-b-2	<u>1^e lijns werkzaamheden door MBO Amersfoort</u> Binnen de afdeling ICT zijn medewerkers verantwoordelijk voor de storingsafhandeling en het dagelijkse beheer van de vaste telefonieomgeving. In het geval van een administratieve wijziging op naam, toestel of medewerkers niveau wordt dit door hen voorbereid op de telefonie omgeving en definitieve afhandeling te activeren. Tevens zijn ze belast met de dagelijkse operationele zaken omtrent vaste en mobiele telefonie. Hier worden alle voorkomende werkzaamheden belegd voor SIMwissels, mutaties, blokkeringen en alle andere voorkomende werkzaamheden m.b.t. telefonie. - Zijn verantwoordelijk voor de storingsafhandeling van de mobiele en vaste nummers als ook de telefooncentrale - Werken met Topdesk voor ticketing - Gebruiken een mobiele en vaste telefoon van MBO Amersfoort - Hebben nog (geen) interne SLA - Is het centrale aanspreekpunt voor telefonie De ICT Medewerkers ontvangen een storingsmelding via de ICT helpdesk van MBO Amersfoort of via Topdesk. Zij verrichten de eerste analyse van de storing en lossen deze zelf op indien mogelijk. De leverancier heeft een Servicedesk ingericht waar de beheerders terecht kunnen met incidenten die in eerste instantie niet op te lossen zijn. Alle interne nummers staan op naam geregistreerd in het telefoonboek van de telefonie-centrale. Hierdoor kunnen de servicepunten eenvoudig de interne medewerkers terugvinden. Het beheer hiervan ligt bij MBO Amersfoort. De beheerders beschikken over diverse specifieke beheer-tooling om functionele wijzigingen door te voeren in de telefonie.
s-b-3	<u>Beheerwerkzaamheden</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van het technische beheer. Technisch beheer omvat onder andere maar niet uitsluitend het uitvoeren van patches, het updaten van software, het zorg dragen voor back-ups en het beschikbaar houden en zorgen voor een correcte werking van de telecommunicatiedienst als geheel en van de verschillende onderdelen daarbinnen. Inschrijver wordt verzocht om bij de beantwoording van de Open vragen een detaillering te verstrekken met betrekking tot de wijze waarop beheer en onderhoud voor MBO Amersfoort uitgevoerd zal gaan worden. Alle kosten voor het uitvoeren van beheer en onderhoud dienen te zijn opgenomen binnen de tariefstelling van Inschrijver.
s-b-4	<u>SLA</u> MBO Amersfoort en Opdrachtnemer komen na definitieve gunning een SLA overeen met betrekking tot de uitvoering van het beheer en service. De uitgangspunten met betrekking tot deze SLA dienen door Inschrijver aangegeven te worden binnen de Inschrijving. MBO Amersfoort en Opdrachtnemer kunnen de SLA gedurende de looptijd van de Overeenkomst bij wederzijds goedvinden wijzigen. Opdrachtnemer draagt zorg voor het opleveren van een 1^e concept versie van de volledige SLA gedurende de implementatie.
s-b-5	<u>Storingen en calamiteiten</u> Bij een storing of calamiteit is er sprake van een reactietermijn van maximaal 2 uur. Storingen en calamiteiten worden door Opdrachtnemer opgelost binnen de termijnen zoals aangeboden binnen de servicelevels, genoemd binnen de Inschrijving en de overeengekomen SLA.

9. Rapportering

Eis	Omschrijving
r-e-1	<u>Managementrapportages</u> Opdrachtnemer verstrekt minimaal 1x per kwartaal een managementrapportage naar aanleiding van de uitgevoerde dienstverlening. De managementrapportage moet minimaal 14 kalenderdagen voor het tactisch overleg aangeleverd worden. De inhoud van de managementrapportage wordt in onderling overleg tussen MBO Amersfoort en Opdrachtnemer vastgesteld. Daarbij dient Opdrachtnemer in ieder geval de volgende onderdelen op te nemen: - Per vestiging verbruik - Groepen - Data verbruik (binnen/buiten) - Internationaal bellen
r-e-2	<u>Real-time inzicht (online platform)</u> In verband met kanaalsturing en om te kunnen sturen op kwaliteit is het van essentieel belang dat MBO Amersfoort wordt gevoed met de juiste informatie. De oplossing dient derhalve te voorzien in een online rapportagetool voor het genereren van gedetailleerde online rapportages. U dient minimaal de volgende informatie beschikbaar te maken binnen het online platform: - Aantal oproepen per tijdseenheid en periode (jaar, week, maand, dag, uur, half uur): - o Oproepen ontvangen via centrale nummer(s) - o Oproepen ontvangen vanuit de backoffice: terugval van verschillende telefoongroepen en individuele nummers naar het servicedesk - Individuele en gemiddelde responsetijd (rinkeltijd), gesprekstijd, (instelbare) nawerktijd van elk tijdsinterval en elke groep. - Aanbod oproepen naar alle groepen en individuele nummers (elk tijdsinterval) - Percentage oproepen beantwoord. - Per afzonderlijke wachtrij : - o (Gemiddelde) wachttijden - o (Gemiddelde) gespreksduur - o (Gemiddelde) tijd tot afbreken oproepen - o (Totaal) aantal inkomende gesprekken per tijdseenheid en periode - o (Totaal) aantal afgebroken oproepen (afgebroken voordat de oproep beantwoord is) - o (Totaal) aantal oproepen aangeboden oproepen aan wachtrij per periode - (Totaal) aantal uitgaande gesprekken per tijdseenheid en periode - (Totaal) aantal doorverbonden oproepen naar backoffice medewerkers en afdelingen - Gegevens per 'agent' (aantal gesprekken inkomend/uitgaand, gespreksduur, nawerktijd etc.) - Servicelevels: x percentage aangenomen binnen y seconden (zelf in te voeren tijdsinterval) via verschillende nummers en gemiddelde van alle nummers - Beschikbaarheid statussen geactiveerd door agenten (over een zelf in te voeren tijdsinterval): - o Per geactiveerde status: type en tijdsduur. Zowel op groeps niveau als per werkplek - o Per type status: totaal aantal keer geactiveerd en totale tijdsduur. Zowel op groeps

	niveau als per werkplek zijn er bepaalde rapportages. Managementrapportages dienen geëxporteerd te kunnen worden naar een CSV/PDF/EXCEL bestandsformaat.
r-e-3	<u>Behoud van historische data</u> Opdrachtnemer garandeert dat alle data met betrekking tot het verbruik van MBO Amersfoort nog tot minimaal 2 jaar na afloop van de Raamovereenkomst beschikbaar blijft. Opdrachtnemer dient dit kosteloos te verstrekken op verzoek van MBO Amersfoort.

10. Hardphones

Eis	Omschrijving
h-s-1	<u>Kantoorgebruikers</u> Inschrijver biedt de Yealink MP56 aan, of een ander gelijkwaardig MS-Teams gecertificeerd toestel. Het aangeboden toestel dient minimaal over de volgende functionaliteiten te beschikken: - Display (meerdere regels,(Kleur), full-duplex handsfree, Power-over-Ethernet, minimaal 8 functietoetsen en de mogelijkheid om via het toestel een computer/thin cliënt aan te sluiten op het LAN (100Mbps). Het toestel dient ondersteuning te hebben voor VLAN en QOS. - Het moet minimaal mogelijk zijn een tweede gesprek aan te nemen op één extensie en tussen beide gesprekken te schakelen (multi-line). - De volgende kiesprocedures moet kunnen worden gebruikt: normaal via keypad, verkort, naam, direct (functietoetsen), telefoonboek (centraal en individueel). - Terugbellen bij bezet en niet beantwoorden moet mogelijk zijn. - De telefonieoplossing moet differentiatie op het gebied van tonen/oproepsignalen ondersteunen - Nummerweergave van externe oproepen. - Naamweergave interne oproepen, op basis van de interne telefoongids. - Interne telefoongidsfunctie: via het menu van het toestel te benaderen en te kiezen. - Herhaling laatst gekozen nummer. - Mogelijkheid tot ruggespraak, pendelen en doorverbinden, met de mogelijkheid om door te verbinden naar nummers uit het elektronische adresboek. - Het toestel moet op "niet aanwezig" in te stellen zijn (directe terugval van gesprekken). - Autodial, voorgeprogrammeerde nummers op je toestel. - Call pick up in dezelfde groep moet mogelijk zijn via voorgeprogrammeerde toetsen. - Handsfree functie moet goed zijn, met een goede kwaliteit echo cancelation. - Gecertificeerd voor Microsoft Teams.
h-s-2	<u>Hotel</u> Inschrijver biedt de Fanvil H2U-W aan, of een andere gelijkwaardige hoteltoestel. Het aangeboden toestel dient minimaal over de volgende functionaliteiten te beschikken: - Compacte IP-telefoon met 2 SIP-lijnen - Toetsen en hoorn met HD luidspreker in één - 10 sneltoetsen, 1 programmeerbare DSS-toets - 3-weg audioconferentie mogelijk - Handset en handsfree modus - Geschikt voor plaatsing op bureau en wandmontage - Voeding via netstroom of PoE (adapters apart verkrijgbaar) - Kleur: zwart

11. IT / Informatiebeveiliging

Eis	Omschrijving
i-b-1	<u>DPIA</u> Opdrachtnemer werkt mee aan de DPIA (Data Protection Impact Analysis). Er wordt door MBO Amersfoort inhoudelijk getoetst of Opdrachtnemer voldoet aan de wettelijke eisen van de AVG.
i-b-2	<u>Beveiliging infrastructuur</u> Opdrachtnemer garandeert dat de onderliggende infrastructuur van de algehele telefonieoplossing afdoende is beveiligd.
i-b-3	<u>Logging / Auditing</u> Opdrachtnemer dient zelf zorg te dragen voor een correcte registratie van logging en auditing.
i-b-4	<u>Autorisatieschema</u> Opdrachtnemer overhandigt na gunning een autorisatieschema (rollen, rechten en verantwoordelijkheden) aan de CISO van MBO Amersfoort.
i-b-5	<u>Bedreigingen</u> De oplossing moet bestand zijn tegen (externe) bedreigingen, conform de OWASP-top 10.
i-b-6	<u>AVG</u> Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). MBO Amersfoort en Opdrachtnemer sluiten bij definitieve gunning een Verwerkersovereenkomst af, conform het bij de aanbestedingsdocumentatie gevoegde format (Bijlage 3C).
i-b-7	<u>Onafhankelijke verklaring</u> Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks een verklaring (van een onafhankelijke derde), waaruit blijkt dat de informatieveiligheid in overeenstemming is met de eisen van MBO Amersfoort. Een pentest op de omgeving van MBO Amersfoort is onderdeel van deze verklaring.
i-b-8	<u>Onderaannemers</u> Eventuele onderaannemers die Opdrachtnemer inzet bij de uitvoering van de opdracht voldoen op gelijke wijze aan de (beveiligings-)eisen, zoals opgenomen in dit Programma van Eisen.
i-b-9	<u>Incidenten</u> Opdrachtnemer meldt informatiebeveiligingsincidenten en datalekken direct, doch uiterlijk binnen 24 uur na constatering, aan de CISO van MBO Amersfoort (op basis van de benodigde informatie conform wet meldplicht datalekken).
i-b-10	<u>Data Platform Onderwijs</u> Opdrachtnemer moet in de toekomst bereid zijn om mee te werken (tegen meerkosten) aan het ontwikkelen van, of een API-koppeling te maken met, het DPO (Data Platform Onderwijs) van MBO Amersfoort. Dit betreft een DWH (Azure) oplossing.

i-b-11	<u>Escrow</u> De Opdrachtnemer dient Escrow voorzieningen vast te leggen voor wederzijdse verplichtingen.
i-b-12	<u>SURFconext</u> Het koppelen van de SURFconext middels SAML is standaard.
i-b-13	<u>IPv4 / IPv6</u> De oplossingen en diensten dienen IPv4 en IPv6 te ondersteunen.

12. Commercieel

Eis	Omschrijving
c-e-1	<u>Tariefstelling / Calculatie</u> Inschrijver dient MBO Amersfoort een aanbieding te doen middels het Calculatieblad (bijlage 5). De aanbieding van Inschrijver dient volledig te zijn. Eventuele ontbrekende componenten om te komen tot een werkbare oplossing zijn voor rekening van Inschrijver. De aanbieding van Inschrijver dient minimaal te voldoen aan de door MBO Amersfoort geformuleerde uitgangspunten. Alle tarieven zoals ingegeven door Inschrijver staan vast en kunnen, met uitzondering van de toegestane indexatiemogelijkheid, niet gewijzigd worden.
c-e-2	<u>All-in tarieven</u> Tarieven en bedragen die Inschrijver opneemt binnen het Calculatieblad zijn all-in. Inschrijver komt niet in aanmerking voor enige andere vergoeding, tenzij dit nadrukkelijk is opgenomen binnen de aanbestedingsdocumentatie.
c-e-3	<u>Kosten buiten belbundels</u> Belkosten voor vaste en mobiele telefonie zijn door Opdrachtnemer aangeboden op basis van onbeperkt binnen NL/EU. Overige belkosten (bijvoorbeeld bellen naar servicenummers en buiten de EU) worden verrekend op basis van tarieven die minimaal gelijk zijn aan de algemeen geldende tarieven van de provider. Inschrijver verstrekt bij haar Inschrijving een prijsbijlage met alle van toepassing zijnde belkosten buiten de bundel.
c-e-4	<u>Facturatie implementatie / eenmalige kosten</u> Voor facturatie van alle eenmalige kosten wordt het volgende betaalschema gehanteerd: - 25% bij goedkeuring van het implementatieplan - 50% na goedkeuring van de POC (acceptatietesten) - 25% na afronding van de implementatie (alle geconstateerde gebreken dienen hersteld te zijn door Opdrachtnemer)
c-e-5	<u>Facturatie maandelijkse kosten</u> Opdrachtnemer factureert alle maandelijkse (abonnement)kosten achteraf middels één verzamelfactuur.
c-e-6	<u>Algemene facturatie eisen</u> Per e-mail één digitale e-factuur (incl. bijlagen) versturen in het voorkeurformaat PDF naar het e-mailadres van MBO Amersfoort: fa@mboamersfoort.nl . Dit gebeurt per (verzamel-

	)factuur. De (verzamel-)factuur dient aangeleverd te worden gespecificeerd per kostenplaats. Uw facturen dienen verder te voldoen aan de in Nederland wettelijk gestelde eisen voor een verkoopfactuur. In de implementatiefase zal MBO Amersfoort de inhoud van de factuur met Opdrachtnemer nader afstemmen. Opdrachtnemer draagt zorg voor volledig correcte facturen. Onjuiste facturen worden niet betaalbaar gesteld.
c-e-7	<u>Betalingstermijn</u> MBO Amersfoort hanteert een betalingstermijn van maximaal 30 dagen.
c-e-8	<u>Indexatie</u> Het is Inschrijver toegestaan om de ingediende tarieven éénmaal per jaar, met ingang van 1 juli 2024, te indexeren. Een verzoek tot indexatie dient minimaal 2 maanden voor de daadwerkelijke ingang van de tariefswijziging ingediend te worden bij MBO Amersfoort. De indexatie mag alleen doorgevoerd worden na akkoord van MBO Amersfoort. Het met terugwerkende kracht indexeren van tarieven is niet mogelijk. Indexatie dient plaats te vinden op basis van de CBS-index 'Zakelijke dienstverlening'. Hierbij wordt de volgende formule gehanteerd: $(\text{laatst gepubliceerde index cijfer huidige kwartaal} - \text{indexcijfer van dezelfde kwartaal in het vorige jaar}) / \text{indexcijfer van dezelfde kwartaal in het vorige jaar} \times 100\%$ (afgerond op 2 decimalen).