

Programma van eisen

Europese aanbesteding

Telefonieplatform

Kenmerk: 2022-384

Datum: 16 december 2022

Status: Gewijzigd d.d. 19 januari 2023 <wijzigingen in rood>

Procedure: Europees openbaar

Contactpersoon: Mandy Reemnet, Team inkoop

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	2
1. INLEIDING	3
2. PROGRAMMA VAN EISEN	4
ALGEMEEN	4
1.1.....	4
TELEFONIEPLATFORM INCLUSIEF MS TEAMS, ANYWHERE365 SERVICE EN ONDERSTEUNING	4
MOBIELE ABONNEMENTEN	5
GSM-NETWERK	6
VOICEMAIL FUNCTIONALITEIT	7
VAST-MOBIEL INTEGRATIE	7
SERVICEPUNT.....	8
KLANTPORTAAL	8
LEVERING MOBIELE TELEFOONS EN ACCESSOIRES	9
MIGRATIE EN IMPLEMENTATIE	10

1. Inleiding

Gemeente Haarlemmermeer voert deze aanbesteding uit. Waar in dit programma van eisen en bijbehorende documenten staat 'Opdrachtgever', dient u te lezen 'Gemeente Haarlemmermeer' tenzij anders aangegeven.

Opdrachtgever stelt minimeisen aan de uitvoering van de opdracht. Deze staan opgesomd in hoofdstuk 2. Met het doen van een inschrijving gaat Inschrijver (hierna aangeduid met "Opdrachtnemer") akkoord met alle eisen en verklaart inschrijver tevens te voldoen aan alle eisen.

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan een in het programma van Eisen gestelde eis volledig moet worden voldaan. Het niet volledig voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en de Inschrijver valt af (knock-out criterium).

Mocht inschrijver één of meerdere eisen ter discussie willen stellen, dan kan dit kenbaar gemaakt worden door een vraag of voorstel in te dienen in de Nota van Inlichtingen fase. Uitsluitel hierover wordt gegeven door middel van beantwoording in de Nota van Inlichtingen, welke leidend en bindend is voor de af te sluiten overeenkomst.

Bij Inschrijving op een gedeelte of het niet onvoorwaardelijk voldoen aan het programma van eisen, wordt inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

2. Programma van Eisen

Algemeen

Nr.	Eis
1.1	Opdrachtnemer is in staat de opdracht uit voeren zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten (de aanbestedingsleidraad inclusief alle bijlagen).
1.2	Opdrachtnemer gaat akkoord met de in de aanbestedingsleidraad en bijlagen opgenomen werkwijze en uitgangspunten.
1.3	Opdrachtnemer stemt in met de bij de aanbestedingsleidraad opgenomen conceptovereenkomst met inbegrip van de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT 2020 (GIBIT 2020). Voor alle documenten geldt, al dan niet gewijzigd per nota van inlichtingen.
1.4	Opdrachtnemer voldoet aan wet- en regelgeving en de integriteit (juistheid, volledigheid en actualiteit) van de gegevens gedurende transport is gewaarborgd. Opdrachtgever is gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO – BBN1).

Telefonieplatform inclusief MS Teams, Anywhere365 service en ondersteuning

Nr.	Eis
2.1	Opdrachtnemer garandeert de beschikbaarheid van het gemeentelijke Telefonieplatform conform Service Level Agreement.
2.2	De Opdrachtnemer vervult het technisch- en functioneel beheer. Technisch beheerder: verzorgt dat de gehele keten van het Telefonie platform technisch operationeel is en blijft. Functioneel beheer: up-to-date houden van de standaard applicaties (Teams, Anywhere365).
2.3	Gedurende een storing van het telefonienetwerk draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat er namens Opdrachtnemer één (1) coördinerende persoon aangesteld wordt om de communicatie met Opdrachtgever te voeren voor de gehele duur van die storing.
2.4	De Opdrachtnemer dient door hem gesignaleerde meldingen van storingen, waarvan Opdrachtgever nog geen incidentmelding heeft gedaan, direct aan Opdrachtgever te communiceren.
2.5	De Opdrachtnemer biedt conform SLA een aanspreekpunt via een rechtstreeks telefoonnummer en e-mailadres voor het aanvragen van wijzigingen en het geven van ondersteuning op de aan Opdrachtgever en haar eindgebruikers geleverde diensten.
2.6	Opdrachtnemer draagt zorg voor registratie van alle relevante informatie en tijdstippen m.b.t. incidenten.
2.7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor uitgifte en omwisseling(en) van toestellen en verwerkt deze mutaties dagelijks in een administratief Klantportaal, die voor de aanbestedende dienst inzichtelijk is en kan worden ingelezen in de gemeentelijke helpdesktool (Topdesk).
2.8	Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken gezamenlijk een nog af te sluiten Dossier Afspraken en Procedures (DAP) na gunnen van deze Aanbesteding.
	Anywhere365
2.9	Opdrachtnemer dient Anywhere365 service en ondersteuning te leveren in de vorm van het in stand houden, technisch beheer en functioneel beheer van de applicatie

	Anywhere365 inclusief de daartoe behorende hosting. Opdrachtgever is hierin regie voerend conform SLA.
2.10	Deze dienstverlening is, onverminderd het bepaalde in de overeenkomst ten aanzien van de looptijd van de raamovereenkomst, jaarlijks opzegbaar door Opdrachtgever.
2.11	Opdrachtgever en Opdrachtnemer evalueren de dienstverlening ten aanzien van Anywhere365 minimaal op jaarlijkse basis.
2.12	Opdrachtnemer is in staat een financieel en functioneel gelijkwaardig alternatief aan te bieden inclusief bijbehorende dienstverlening tegen dezelfde condities, indien Opdrachtgever besluit de dienstverlening ten aanzien van Anywhere365 te beëindigen. De gelijkwaardigheid van het geboden alternatief is ter beoordeling van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is in staat een functioneel gelijkwaardig alternatief aan te bieden inclusief bijbehorende dienstverlening tegen dezelfde condities, indien Opdrachtgever besluit de dienstverlening ten aanzien van Anywhere365 te beëindigen. De gelijkwaardigheid van het geboden alternatief is ter beoordeling van Opdrachtgever. Implementatiekosten en tarieven ten aanzien van de nieuwe oplossing dienen marktconform te zijn. <Gewijzigd in NVI 1>
2.13	Opdrachtgever is niet verplicht het alternatief zoals omschreven in eis 2.12 af te nemen en heeft de mogelijkheid de dienstverlening ten aanzien van Anywhere365 of gelijkwaardig opnieuw in de markt te zetten.

Mobiele abonnementen

Nr.	Eis
3.1	De Opdrachtnemer garandeert nummerportabiliteit bij verandering van Opdrachtnemer. De Opdrachtgever moet bij overgang naar de Opdrachtnemer zijn huidige nummers kunnen behouden (zowel 06 als ook 023 nummers).
3.2	Het dient mogelijk te zijn om voor een mobiel nummer een tweede SIM-kaart beschikbaar te stellen.
3.3	Opdrachtnemer is in staat alle gangbare type SIM-kaarten te leveren en te ondersteunen vanuit de geboden oplossing. Minimaal de micro-sim en Nano-sim.
3.4	Opdrachtgever moet via een klantportaal van Opdrachtnemer per 06- of 023-nummer bestemmingen en 0900-servicenummers kunnen beperken waarnaar gebeld kan worden.
3.5	Telefonie en SMS-verkeer is wereldwijd voor alle abonnementen actief.
3.6	Een mobiel nummer heeft een Databundel van maximaal 5Gb, optioneel is een 10Gb of onbeperkte Databundel beschikbaar op aanvraag (zie Prijzenblad).
3.7	Alle individuele Databundels komen in één (1) totaal bedrijfsbundel, waarin het volume van alle gebruikers gedeeld kan worden. (Voorbeeld: 1300 x 5Gb = 6.500Gb totale bedrijfsbundel)
3.8	Dataverkeer binnen de EU is voor alle abonnementen actief.
3.9	Dataverkeer buiten EU dient via een klantportaal op initiatief van de Opdrachtgever geblokkeerd te kunnen worden.
3.10	Functionaliteit om restricties van het datagebruik aan te brengen in alle zones op initiatief van de Opdrachtgever.
3.11	Opdrachtgever heeft het recht om extra individuele abonnementen af te sluiten onder dezelfde condities. De extra abonnementen worden toegevoegd en opgenomen in de totale bedrijfsbundel.

3.12	Alle individuele abonnementen kunnen tussentijds door Opdrachtgever in het klantportaal worden opgezegd met een opzegtermijn van één (1) maand.
3.13	Het dient mogelijk te zijn om tijdens een gesprek een inkomende tweede te beantwoorden door het eerste gesprek 'on hold' te zetten. Vervolgens moet tussen beide gesprekken geschakeld kunnen worden.
3.14	Alle eindgebruikers dienen standaard gebruik te kunnen maken van SMS (Short Messaging Services) berichtendiensten. Uitgezonderd zijn betaalde SMS diensten.
3.15	Opdrachtnemer hanteert één (1) expiratietermijn voor alle lopende abonnementen aan het einde van de overeenkomst.
3.16	SIM-kaarten dienen binnen een termijn van 60 minuten door de Opdrachtgever zelf geblokkeerd te kunnen worden in het klantportaal.

GSM-netwerk

Nr.	Eis																											
4.1	De Opdrachtnemer dient een aantoonbare dekking te garanderen van 99,8% zowel buiten als binnen de gebouwen van Opdrachtgever*, zodanig dat inkomende en uitgaande oproepen onbelemmerd opgebouwd kunnen worden en staande gesprekken niet afgebroken worden. *Ten tijde van publicatie van de aanbesteding betreft het de volgende gebouwen en locaties: <table><tr><th>Locatie</th><th>Adres</th><th>Plaats</th></tr><tr><td>Beukenhorst (Hoofdvestiging)</td><td>Taurusavenue 100</td><td>HOOFDDORP</td></tr><tr><td>Gebouw De Polderlanden</td><td>Marktlaan 124</td><td>HOOFDDORP</td></tr><tr><td>Servicecentrum Nieuw-Vennep</td><td>Eugenie Previnaireweg 19</td><td>NIEUW VENNEP</td></tr><tr><td>Servicecentrum Halfweg</td><td>Haarlemmerstraatweg 51</td><td>HALFWEG</td></tr><tr><td>Gemeentebalie Schiphol</td><td>Ceintuurbaan Zuid</td><td>SCHIPHOL</td></tr><tr><td>Meerteams (Jeugdzorg en sociale diensten)</td><td>Hoofdweg 714</td><td>HOOFDDORP</td></tr><tr><td>Behuizing 'Boswachters' (IJweg)</td><td>IJweg 967</td><td>HOOFDDORP</td></tr><tr><td>Politiebureau</td><td>Hoofdweg 800</td><td>HOOFDDORP</td></tr></table> [U dient een dekingskaart van uw mobiele telefonienetwerk (4G en 5G) over heel Nederland en een dekingskaart specifiek voor onze gemeentelocaties in Hoofddorp, Nieuw-Vennep en Halfweg aan te leveren als aparte bijlage]	Locatie	Adres	Plaats	Beukenhorst (Hoofdvestiging)	Taurusavenue 100	HOOFDDORP	Gebouw De Polderlanden	Marktlaan 124	HOOFDDORP	Servicecentrum Nieuw-Vennep	Eugenie Previnaireweg 19	NIEUW VENNEP	Servicecentrum Halfweg	Haarlemmerstraatweg 51	HALFWEG	Gemeentebalie Schiphol	Ceintuurbaan Zuid	SCHIPHOL	Meerteams (Jeugdzorg en sociale diensten)	Hoofdweg 714	HOOFDDORP	Behuizing 'Boswachters' (IJweg)	IJweg 967	HOOFDDORP	Politiebureau	Hoofdweg 800	HOOFDDORP
Locatie	Adres	Plaats																										
Beukenhorst (Hoofdvestiging)	Taurusavenue 100	HOOFDDORP																										
Gebouw De Polderlanden	Marktlaan 124	HOOFDDORP																										
Servicecentrum Nieuw-Vennep	Eugenie Previnaireweg 19	NIEUW VENNEP																										
Servicecentrum Halfweg	Haarlemmerstraatweg 51	HALFWEG																										
Gemeentebalie Schiphol	Ceintuurbaan Zuid	SCHIPHOL																										
Meerteams (Jeugdzorg en sociale diensten)	Hoofdweg 714	HOOFDDORP																										
Behuizing 'Boswachters' (IJweg)	IJweg 967	HOOFDDORP																										
Politiebureau	Hoofdweg 800	HOOFDDORP																										
4.2	Het netwerk van de Opdrachtnemer moet over minimaal 99,0% van het grondgebied van Nederland een dekking bieden (4G en 5G), zodanig dat inkomende en uitgaande oproepen onbelemmerd opgebouwd kunnen worden en staande gesprekken niet afgebroken worden.																											
4.3	Indien de dekking van een specifieke locatie ontoereikend (zie 4.1) is, dient Opdrachtnemer de dekking ter plaatse te verbeteren binnen 10 werkdagen.																											
4.4	Opdrachtgever behoudt zich echter te allen tijde het recht voor, voor eindgebruikers een aansluiting bij een andere operator af te nemen indien dit voor die eindgebruiker een betere dekking biedt, zulks ter beoordeling van Opdrachtgever.																											

Voicemail functionaliteit

Nr.	Eis
5.1	Voor alle eindgebruikers dient een persoonlijke voicemailbox ingericht te kunnen worden. Deze inschakeling dient naar keuze van eindgebruiker geactiveerd en gedeactiveerd te kunnen worden.
5.2	Indien een voicemailbericht is ingesproken dient de ontvanger binnen 5 minuten een notificatie te ontvangen op het toestel waar de SIM-kaart in geplaatst is.
5.3	Na het beluisteren van het voicemail-bericht moet met behulp van een korte code het telefoonnummer waar vanaf het bericht is ingesproken, direct teruggebeld kunnen worden, tenzij de beller zijn nummerweergave heeft uitgezet.
5.4	Een beluisterd voicemailbericht dient nog minimaal 24 uur bewaard te blijven. Niet beluisterde berichten dienen minimaal 72 uur bewaard te blijven.
5.5	De gebruiker dient voicemailberichten te kunnen beluisteren van het betreffende mobiele toestel en, na het intoetsen van een persoonlijke code, vanaf ieder willekeurig ander toestel. Per bericht dient tevens tijd en datum van het bericht meegegeven te worden.

Vast-mobiel integratie

Nr.	Eis
6.1	Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat oproepen op het 023-nummer van de eindgebruiker van de aanbestedende dienst ontvangen worden op de Audiocodes SBC voor de MS Teams server omgeving van gemeente Haarlemmermeer. Opdrachtnemer moet zorg dragen dat oproepen op de 023 nummers van de eindgebruiker bij de juiste gebruiker in Teams wordt afgeleverd. De MS Teams omgeving van de gemeente staat in de Microsoft Cloud. <Gewijzigd in NVI 1>
6.2	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat als een eindgebruiker via MS Teams naar een extern nummer belt het 023-nummer van de betreffende eindgebruiker wordt getoond aan de ontvanger.
6.3	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat als een eindgebruiker via GSM belt (niet via MS Teams) het 06-nummer van de betreffende eindgebruiker getoond wordt aan de ontvanger, tenzij de eindgebruiker zelf het 06-nummer heeft afgeschermd.
6.4	De capaciteit van de te leveren redundante verbindingen moet voldoende zijn om ten minste de huidige aantallen gelijktijdige gesprekken af te handelen: - De primaire (redundante) SIP Trunk moet ten minste 90 gelijktijdige gesprekken ondersteunen, óók als één van de redundante verbindingen niet beschikbaar is; - De secundaire (redundante) SIP Trunk moet ten minste 15 gelijktijdige gesprekken ondersteunen, óók als één van de redundante verbindingen niet beschikbaar is; De noodzakelijke bandbreedte van een gesprek wordt voor deze berekening gesteld op 128 kbps.
6.5	De drager(s) van deze SIP Trunk(s) moeten voldoende capaciteit bieden om zonder hardware-upgrade maximaal 20% extra gelijktijdige gesprekken te ondersteunen.
6.6	De dragers van deze SIP Trunks dienen aan te sluiten op de bestaande gateway over 1000-BASE-T.

Servicepunt

Nr.	Eis										
7.1	Opdrachtnemer dient binnen 2 maanden na de ingangsdatum van het contract zorg te dragen voor een servicepunt binnen een straal van 1 km van de nevenlocatie 'Polderlanden', Marktlaan 124, 2132 DM te Hoofddorp. Op het servicepunt dienen eindgebruikers van de aanbestedende dienst terecht te kunnen voor alle vormen van ondersteuning behorende bij de dienstverlening. Het servicepunt dient voor eindgebruikers van opdrachtgever goed bereikbaar te zijn. De aanbestedende dienst accepteert minimaal de volgende openingstijden: <table border="1"> <tr> <td>Maandag</td><td>13.00 – 18.00uur</td></tr> <tr> <td>Dinsdag</td><td>10.00 – 18.00uur</td></tr> <tr> <td>Woensdag</td><td>10.00 – 18.00uur</td></tr> <tr> <td>Donderdag</td><td>10.00 – 18.00uur</td></tr> <tr> <td>Vrijdag</td><td>10.00 – 18.00uur</td></tr> </table>	Maandag	13.00 – 18.00uur	Dinsdag	10.00 – 18.00uur	Woensdag	10.00 – 18.00uur	Donderdag	10.00 – 18.00uur	Vrijdag	10.00 – 18.00uur
Maandag	13.00 – 18.00uur										
Dinsdag	10.00 – 18.00uur										
Woensdag	10.00 – 18.00uur										
Donderdag	10.00 – 18.00uur										
Vrijdag	10.00 – 18.00uur										
7.2	Voor uitlevering van vervangende SIM-kaarten voor bestaande 097-nummers en 06-nummers gelden de volgende levertijden: ▪ Ophalen bij servicepunt binnen 2 uur gedurende openingstijden; ▪ Ontvangst per post binnen 3 werkdagen.										
7.3	Opdrachtgever dient de door haar gebruikte en de voor haar gereserveerde telefoonnummers per nummer te kunnen blokkeren voor minimaal 6 maanden. Oproepen naar deze geblokkeerde nummers dienen een informatietoon of –tekst ten gehore te krijgen.										
7.4	Opdrachtnemer hanteert strikt de 'Richtlijnen uitgifte mobiele telefoons', zie bijlage 6.										
7.5	De Opdrachtnemer levert de toestellen in het Servicepunt gebruiksklaar, rechtstreeks en zonder extra kosten uit aan de individuele eindgebruikers van de Opdrachtgever inclusief mondelinge en schriftelijke instructie bij uitlevering van het toestel en het instellen van het toestel zoals voorgeschreven door Opdrachtgever.										
7.6	Opdrachtnemer heeft in het servicepunt altijd 10 toestellen op voorraad van het door opdrachtgever gekozen standaardtype en voldoende simkaarten.										

Klantportaal

Nr.	Eis
8.1	Opdrachtnemer stelt een webbased klantportaal beschikbaar waar aanvullende specifieke informatie beschikbaar wordt gesteld die door Opdrachtgever bekeken en gedownload kan worden in de vorm van gangbare bewerkbare spreadsheetformaten.
8.2	De specificatie van elke factuur dient beschikbaar te zijn via het klantportaal en dient per aansluiting tenminste transparant de volgende gegevens te bevatten: • naam van de eindgebruiker; • naam van organisatie eenheid (organisatie eenheden van Opdrachtgever moeten door Opdrachtnemer geregistreerd kunnen worden in het systeem); • verbruikskosten uitgesplitst in onderstaande onderdelen, waarin de door Opdrachtgever verstrekte zones worden aangehouden (zie bijlage F): - Bellen mobiel naar vaste nummers; - Bellen mobiel naar mobiele nummers; - Bellen mobiel naar Servicenummers;

	- Berichten ontvangen; - Dataverbruik; - Bellen vast naar vaste nummers; - Bellen vast naar mobiele nummers; - Bellen vast naar Servicenummers; - Gebeld worden in het buitenland; - Bellen in het buitenland; - Berichten verzenden in het buitenland; - Berichten ontvangen in het buitenland; - Dataverbruik in het buitenland; - Commerciële mobiele diensten van derden. Met daarbij per onderdeel telkens het aantal gespreksminuten, aantal gesprekken of toepasselijke verbruikseenheid, toegepast tarief en resulterend bedrag.
8.3	De specificaties zoals genoemd in eis 8.2 blijven minimaal een half jaar beschikbaar in het klantportaal.

Levering mobiele telefoons en accessoires

Nr.	Eis
9.1	Opdrachtnemer is in staat om de op de Nederlandse markt beschikbare smartphones en mobiele telefoons te leveren. Minimaal de merken Apple en Samsung. Als basismodel heeft Opdrachtgever Apple iPhone SE2022 (3 ^e generatie) – 128Gb in gebruik.
9.2	Opdrachtgever zal in samenspraak met Opdrachtnemer bepalen welke toestellen aangeboden worden aan eindgebruikers.
9.3	Alle aangeboden toestellen dienen simlock-vrij te zijn.
9.4	Voor mobiele toestellen gelden de garantievoorzwaarden die door de fabrikant van het toestel worden gehanteerd. Opdrachtnemer verzorgt de afwikkeling van garantiegevallen.
9.5	De aanschaf en levering van mobiele telefoons wordt in een Nadere Overeenkomst vastgelegd.
9.6	Opdrachtnemer hanteert marktconforme tarieven.
9.7	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om mobiele telefoons en accessoire, zoals hierboven genoemd, buiten deze raamovereenkomst door derden (onderhands of openbaar) af te nemen, indien Opdrachtnemer geen marktconforme tarieven hanteert of indien de afname hiervan wordt ondergebracht in een andere, reeds bestaande constructie. Dit ter beoordeling van Opdrachtgever. Opdrachtnemer gaat hiermee akkoord.

Migratie en Implementatie

Nr.	Eis
10.1	Opdrachtnemer dient de ervoor zorg te dragen dat vóór 1 juni 2023 de implementatie en acceptatie is afgerond en het telefonieplatform per 1 juni 2023 volledig operationeel is en blijft. Zie hiervoor ook de aanbestedingsleidraad.
10.2	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor de migratie en implementatie.
10.3	Opdrachtnemer stelt gezamenlijk met Opdrachtgever een implementatieplan op waarin wordt vastgelegd wat er ten aanzien van de implementatie en migratie dient te gebeuren.
10.4	Het implementatieplan wordt opgesteld conform de richtlijnen in de GIBIT 2020, artikel 5, waarbij minimaal de onderdelen vermeld in GIBIT artikel 5.3 in het plan worden opgenomen.
10.5	Opdrachtnemer gaat akkoord met het volgende: "Opdrachtgever is gerechtigd het implementatieplan op elk gewenst moment te toetsen en heeft het recht om wijzigingen en/of een alternatief implementatieplan aan Opdrachtnemer op te leggen."
10.6	Het implementatieplan dient gereed en goedgekeurd te zijn vóór definitieve gunning van de opdracht.