

Bijlage 2 Programma van eisen

Inschrijver dient volledig te voldoen aan het onderstaande programma van eisen. Indien niet kan worden voldaan aan één of meerdere eisen, dan geldt uitsluiting van verdere deelname.

Nr.	Algemeen
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert de inschrijver alle voorwaarden en eisen, waaronder dit programma van eisen. Alle eisen worden werkend opgeleverd en wordt geen inbreuk gemaakt op rechten van derden.
2.	Opdrachtnemer neemt alle noodzakelijke maatregelen om te voorkomen dat de telefonie door derden misbruikt kan worden, dan wel gehacked.
Nr.	Eisen telefonie oplossing
3.	De telefonie-oplossing moet probleemloos werken binnen de ICT-infrastructuur van de opdrachtgever. Iedere school (soms bestaande uit meerdere locatie's) met een BOA aansluiting en het gebouw van ZAAM-diensten dient een eigen (autonome) telefonie oplossing te krijgen, bestaande uit een eigen virtuele centrale, eigen (huidige) nummers, eigen toestellen en volledige ondersteuning voor de opdrachtnemer. Ofwel er is sprake van 23 oplossingen + 1 voor ZAAM diensten, maar allemaal op hetzelfde netwerk. De facturatie en contractbeheer zal centraal plaatsvinden na het vertrekken van verschillende PO-nummers. Op de prijzenbladen dient inschrijver de kosten per gebouw aan te geven. In de toekomst kunnen er gebouwen bij komen en afvallen. De contracten zijn na het eerste jaar per kwartaal opzegbaar per gebouw zonder dat daar een afkoopbedrag van toepassing zal zijn.
4.	Het netwerk van ZAAM beschikt over POE. Eén UTP contactdoos dient voldoende te zijn voor het aansluiten van een VOIP-telefoon van de opdrachtgever (inclusief eventueel een voeding). WIFI van ZAAM mag eventueel ook gebruikt worden, het heeft de voorkeur alle toestellen aan te sluiten op het bekabelde netwerk.
5.	Opdrachtgever moet per school eenvoudig gebruikersbeheer/ applicatiebeheer zelf kunnen uitvoeren (via een webinterface) en krijgt daarvoor de benodigde opleiding(en) die bij de prijzen zijn inbegrepen.
6.	Het beheerssysteem heeft de mogelijkheid tot het uitvoeren van metingen: • Minimaal inzicht in de aantallen en duur van gesprekken (ontvangen en gemist) per toestelnummer, hoofdnummer, groepsnummer en per tijdseenheid. • Een grafische weergave van verbruik.
7.	Het systeem geeft inzicht in belfrequentie en biedt de mogelijkheid overzichten te maken per school, afdeling, per locatie of bestemming en tijdseenheid.
8.	Opdrachtnemer garandeert een uptime van minimaal 99,8% per jaar. Onder uptime wordt verstaan het foutloos functioneren van de basis telefoniefuncties (in- en extern bellen en gebeld worden). 99,8% op werkdagen tussen 07:00 en 22:00 uur. 8 uur per jaar – 365 dagen * 24 uur = 18 uur per jaar toegestane uitval.
9.	De telefonieoplossing (en alle onderdelen) dient over zodanige beveiligingsmaatregelen te beschikken dat de betrouwbaarheid (beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid) gewaarborgd is. Alle onderdelen dienen te zijn beveiligd tegen ongewenst(e) toegang, ongeautoriseerd gebruik, hackers, virussen en misbruik.
10.	Bij spanningsuitval moeten de softwareconfiguratie en alle ingesproken systeemteksten bewaard blijven. Deze dienen automatisch periodiek (minimaal maandelijks) te worden opgeslagen.
11.	De opdrachtnemer zal per school/ gebouw het functionele beheer uitvoeren. Op de prijzenbladen dient zij hiervoor het tarief per 10 minuten telefonische support in te vullen. Iedere servicecall (anders dan storingen, deze mogen niet berekend worden) zal per tijdseenheid van 10 minuten verrekend worden, geboekt en geregistreerd voor de betreffende locatie.

	De beheerders van de opdrachtgever moeten zelf ook de mogelijkheid hebben om rechten aan gebruikers toe te kennen, bijvoorbeeld voor het wel of niet vrijgeven van bellen naar het buitenland of niet gewenste nummers. Het aanmaken van een account moeten de beheerders ook zelf kunnen uitvoeren. Aanbestedende dienst verstaat onder operationeel beheer: Werkzaamheden voor het operationeel opleveren en houden van de systemen door opdrachtnemer. Functioneel beheer: Uitvoeren van aanpassingen in de systemen zoals het vrijgeven van bellen naar het buitenland of het aanmaken van een account.
12.	Groepsschakelingen (minimaal 10), meldteksten (minimaal 2 minuten) en Voicemail (minimaal 5 boxen) dienen beschikbaar te zijn.
13.	Eventuele nieuwe softwareversies (updates of upgrades, patches) mogen geen invloed hebben op het afgesloten servicecontract of op een andere manier nadelig zijn voor opdrachtgever en bij de jaarlijkse tarieven te zijn inbegrepen. Indien het systeem van nieuwe software moet worden voorzien om aan het servicecontract te kunnen blijven voldoen zijn kosten voor deze software voor de opdrachtnemer. Updates / upgrades / bugfixes en eventuele patches dienen op verzoek gratis te worden verzorgd (dit omvat zowel levering en installatie). Opdrachtnemer dient opdrachtgever hieromtrent proactief te informeren.
14.	Levensduur van de systemen (inclusief de toestellen) moet minimaal gelijk zijn aan de duur van de overeenkomst.
15.	Gedurende de duur van de overeenkomst moeten spare parts, toestellen en andere randapparatuur voor het telefoniesysteem beschikbaar zijn en bij end of life minimaal vergelijkbare vervangingen.
16.	Het nieuwe telefoniesysteem dient alle gangbare basis telefoniefuncties te ondersteunen. Dit zijn standaard telefoniefuncties waaronder minimaal: (in- en extern) bellen en gebeld worden, doorkiezen, doorverbinden, doorschakelen bij in gesprek of niet tijdig beantwoorden (ook naar extern en mobiel), speakerfunctie, wachtstand, wachtrij, terugbellen bij bezet (intern), call-pickup, groepsnummers, groepsschakelingen, conferentieschakeling, chef/secretarisseschakelingen, nakiezen, verkeersklassen, nachtstand, (blokkering van) nummerweergave, meerdere lijnen op een toestel en terugval.
17.	<i>Vaste toestellen (bij nieuwe VOIP-oplossing):</i> Er wordt uitgegaan van een eenvoudig toestel en een uitgebreid toestel (bijvoorbeeld voor telefonie op intensieve werkplekken zoals de receptie). Voor het uitgebreide toestel dienen de functies van de knoppen (duidelijk leesbaar) automatisch te worden weergegeven (auto-labeling) zodat een papieren beschrijving bij de functie van de knoppen niet nodig is. Er dienen minimaal 5 vrij te programmeren toetsen te zijn, daarnaast dient het toestel over handsfree functionaliteit (speakerfunctie) te beschikken en de aangeboden headsets dienen hieraan gekoppeld te kunnen worden. Voor het eenvoudige toestel zijn geen bijzondere eisen behalve een display met nummerweergave, handsfree functionaliteit (speakerfunctie), (interne) naamweergave en de aangeboden headsets dienen hieraan gekoppeld te kunnen worden. Met betrekking tot de headset, wil de opdrachtgever kunnen kiezen tussen een bedrade headset en een draadloze headset, beiden voorzien van 1 of 2 oorschelpen. Deze opties dient inschrijver optioneel aan te bieden op het prijzenblad.
18.	Uniforme modellen strategie: de aangeboden toestellen zijn van hetzelfde merk en per type (type eenvoudig en type uitgebreid) identiek in de uitvoering. Telefoon toestellen kunnen op basis van SIP worden aangesloten op het systeem en kunnen worden beheerd door opdrachtgever. Opdrachtgever is vrij om toestellen van ieder willekeurig merk aan te sluiten.
19.	Opdrachtgever wil uitsluitend fabrieksnieuwe apparatuur.
20.	Displayinformatie en systeemteksten zijn ingesteld op Nederlandstalig (met uitzondering van Engelse termen).
21.	Een mogelijkheid om gesprekken vast te leggen (recording). Dit dient ofwel automatisch te geschieden voor een ingestelde periode (na eenmalige activering, bijvoorbeeld voor één dag) ofwel tijdens ieder gesprek na het activeren van een knop op het toestel. Gesprekken dienen minimaal zes maanden bewaard te blijven en er moet (in totaal) minimaal tien uur opslagcapaciteit zijn. Opgenomen gesprekken moeten geëxporteerd kunnen worden.

22.	Het naar extern meegezonden nummer (in de nummerwegave zichtbaar) moet (voor één of alle toestellen) kunnen worden uitgezet / afwijkend kunnen zijn.
23.	Op vaste toestellen moet kunnen worden ingelogd (flexplekken) waarbij een medewerker zijn eigen nummer inlogt op een toestel. Een vast toestel moet overal waar een vaste internetverbinding is aangesloten moeten kunnen worden zonder nieuwe configuratie.
24.	Opdrachtnemer biedt een app aan voor Android en IOS toestellen waarmee die gebruiker zijn/haar gesprekken kan voeren, als ware deze gebruiker op de school aanwezig is. Dus een medewerker moet met mobiel toestel uit kunnen bellen met zijn/haar vaste nummer van school. Een beperkt aantal medewerkers zullen deze functionaliteit krijgen. Aan ieder toestel (=aansluiting per gebruiker) wordt dan een App-account gekoppeld. Opdrachtnemer draagt zorg voor de instructie en ondersteuning voor de implementatie (op afstand) hiervan, zonder extra kosten te berekenen. Opdrachtnemer stelt een filmpje beschikbaar als instructie van de belangrijkste functies (bellen, gebeld worden, doorschakelen, in de wacht zetten).
25.	Mogelijkheid om een meldtekst (gesproken bericht) te genereren bij in gesprek van het algemene nummer (per school/ gebouw) en de gesprekken (minimaal 10) te plaatsen in wachtrij.
26.	Een vast toestel beschikt over een telefoongids van waaruit direct gesprekken kunnen worden gestart.
27.	Voor de bediening/receptie kunnen gesprekken worden gerouteerd afhankelijk van het tijdstip en het wel of niet aanwezig zijn (ingelogd zijn) van de medewerkers.
28.	Een gebouw moet alleen voor de eigen locatie gesprekken kunnen ontvangen, maar ook doorgeschakelde gesprekken van een ander gebouw/school, oftewel terugvalfunctionaliteit.
29.	De bedienpost (receptie met een uitgebreid toestel) dient eenvoudig te kunnen bijspringen bij drukte op een andere locatie, automatisch of door een handeling. Dit dient per school, en tussen scholen, instelbaar te zijn. Iedere school en elk gebouw met een uitgebreid toestel moet deze mogelijkheid hebben. Het mag eenrichtingsverkeer zijn. Dus bijvoorbeeld bij een nader in te stellen aantal inkomende lijnen dient er te worden doorgeschakeld naar een andere locatie/gebouw. Met bijspringen wordt er bedoeld dat als het telefoonverkeer te groot wordt, doordat er bijvoorbeeld tegelijkertijd meerdere "lijnen binnenkomen", moet een medewerker op afstand kunnen bijspringen. Dit kan bijvoorbeeld in het geval van calamiteiten en incidenten in het belang zijn.
30.	Opdrachtnemer werkt (na opdrachtverstrekking) een migratiescenario (en globale planning) uit. Hierbij gelden de volgende aandachtspunten: Zo min mogelijk risico op verstoring van de telefonische bereikbaarheid. Alle werkzaamheden die de dagelijkse werkzaamheden van de medewerkers in gevaar brengen of van invloed kunnen zijn op de externe telefonische bereikbaarheid worden buiten kantoor tijden uitgevoerd. Verdere details zullen later met de opdrachtnemer worden afgestemd. Bij een eventueel te verstrekken opdracht is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de bedrijfsvaardige en geaccepteerde oplevering van de in dit document beschreven systemen en apparatuur. Hierbij geldt een resultaatsverplichting met betrekking tot de in dit document genoemde functionaliteit en betrouwbaarheid.
31.	De opdrachtnemer is de eerste werkdag na de ingebruikname van nieuwe telefonie op iedere locatie (tijdens kantooruren) ter plaatse met voldoende en gekwalificeerd personeel om eventuele problemen op te lossen.
32.	De eerste werkdag na de ingebruikname van iedere locatie stelt opdrachtnemer een telefonie-instructeur beschikbaar om ter plaatse (minimaal een halve dag per locatie) assistentie te verlenen aan de telefonisten en voor het beantwoorden van gebruikersvragen.
33.	Opdrachtnemer heeft gedurende de eerste week na de ingebruikname van de eerste locatie tijdens kantoor tijden een standby-dienst beschikbaar, zodanig dat een gekwalificeerde medewerker van de opdrachtnemer binnen één uur met het opheffen van een probleem kan beginnen.
34.	Opdrachtnemer levert een ervaren projectbegeleider die zorgt voor de coördinatie aan de zijde van de opdrachtnemer. Deze projectbegeleiding bestaat uit een regelmatig ter plaatse van de uitvoering aanwezige, verantwoordelijke deskundige die bij de (naar verwachting tweewekelijkse) periodieke overleggen aanwezig is.

35.	Opdrachtnemer levert bij de voorbereidingen zeer goede ondersteuning bij het opstellen van de programmering telefonie en de bijbehorende eventuele overleggen die met de afdelingen zullen moeten worden gevoerd.
36.	<u>Alle werkzaamheden</u> die nodig zijn voor het operationeel opleveren van de systemen zullen door de beoogd opdrachtnemer worden uitgevoerd (en in de kosten te zijn verrekend). Hieronder valt ook: • Patchen en het plaatsen van de toestellen. • In overleg met de netwerkbeheerder configureren van switches van ZAAM benodigd voor een werkende telefonieoplossing. • Opstellen van het nummerplan (wie heeft welk toestel en welke schakelingen en mogelijkheden), bekabelingsgegevens, en VLAN- en IP-plan. Activiteiten die <u>opdrachtgever zelf</u> zal uitvoeren zijn: • Beschikbaar stellen van een adequate plaats/plaatsen voor het installeren van de apparatuur/toestellen. • Het leveren van een interne projectleider die voor de interne coördinatie zorgt en aanspreekpunt is voor opdrachtnemer. • Interne communicatie over het project. • Organiseren dat opdrachtnemer toegang heeft, een werkplek heeft en kan beschikken over opslagruimte. • Assistentie bij juiste patching in de patchruimtes.
37.	Het telefonesysteem moet volledig bedrijfsvaardig en operationeel worden opgeleverd door de beoogd opdrachtnemer. De door opdrachtnemer geleverde componenten moeten geïnstalleerd, geconfigureerd, geparameteriseerd en gedocumenteerd worden opgeleverd.
38.	Opdrachtnemer moet alle voor een bedrijfsvaardige oplevering noodzakelijke installatie- en configuratiewerkzaamheden opnemen in de aanbieding. Hieronder valt onder andere ook het programmeren van de toestellen conform het nummerplan. Op dit moment hebben de interne nummerplannen overlap.
39.	De opdrachtnemer moet minimaal de volgende instructies verzorgen: • Training/ instructie voor de telefonistes op iedere locatie van de opdrachtgever. • Training/ instructie voor de 3 beheerders. Ook voor de hier genoemde aantallen geldt dat deze later in het project bijgesteld moeten kunnen worden.
40.	Opdrachtnemer moet gebruikershandleidingen van geleverde apparatuur en software beschikbaar stellen, waaronder minimaal de handleidingen voor de telefoontoestellen en de bedienpost (in de Nederlandse taal). Handleidingen dienen eveneens digitaal te worden aangeleverd voor plaatsing op intranet. Er dient eveneens een digitale verkorte handleiding te worden aangeleverd.
41.	Opdrachtgever vereist een optimale werking van de systemen. Het onderhoud en de service moet minimaal voorzien in de hierna beschreven onderdelen: • Onderhoud op de volledige installatie telefonie; • Het verhelpen van alle voorkomende problemen waardoor een systeem niet 100% functioneert; • Maximaal acht (kantoor-)uren hersteltijd voor problemen. • Directe telefonische support voor de beheerders tijdens kantooruren.
42.	Eventuele niet beschikbaarheid van de dienstverlening door onderhoud dient te worden afgestemd met opdrachtgever, buiten kantoor tijden plaats te vinden en minimaal 5 werkdagen van te voren te worden aangekondigd.
43.	Indien de overeenkomst om welke reden ook (tussentijds) eindigt, doet beoogd opdrachtnemer op eerste verzoek van opdrachtgever datgene wat redelijkerwijs noodzakelijk is om er voor te zorgen dat een nieuwe opdrachtnemer of opdrachtgever zelf zonder belemmeringen de uitvoering van de overeenkomst kan overnemen en/of een soortgelijke prestatie ten behoeve van opdrachtgever kan verrichten. Tevens retourneert opdrachtnemer aan opdrachtgever onverwijld alle haar door opdrachtgever ter hand gestelde documenten, boeken, bescheiden en andere goederen (waaronder begrepen gegevens- en informatiedragers).
44.	De te leveren oplossing dient geschikt te zijn om (op termijn) te integreren met Microsoft Teams.

Nr. Vaste telefonie (netlijnen en verkeer)	
45.	Opdrachtnemer verzorgt het afhandelen van inkomende en uitgaande vaste gesprekken van opdrachtgever (zowel binnen Nederland als daarbuiten als naar mobiele telefoons) op alle locaties.
46.	Bellen binnen en buiten de regio binnen Nederland (geen servicenummers) en bellen naar Nederlandse mobiele nummers dient bij de abonnementskosten te zijn inbegrepen. Ofwel: belvrij service, zonder limiet.
47.	Voor 99,9% van de (vaste) gesprekken verloopt de gespreksopbouw binnen enkele seconden en is er geen stagnatie (of andere technische problemen) bij de interconnectie met de netwerken van andere providers.
48.	Alle gesprekken (inkomend en uitgaand) dienen van de juiste nummerinformatie te zijn voorzien.
Nr. Niveau van dienstverlening	
49.	Hersteltijd in geval van storingen en klachten: binnen 8 werkuren na melding door de opdrachtgever bij de servicedesk van opdrachtnemer. Onder werkuren wordt verstaan: ma t/m vr van 8.30 uur – 17.00 uur, met uitzondering van officiële feestdagen. Opdrachtnemer mag een eigen SLA aanbieden.
50.	Opdrachtnemer garandeert een registratie en rapportage van klachten en storingen per machine per kwartaal, proactief.
51.	Er dient een servicedesk telefonisch en/of per e-mail beschikbaar te zijn voor vragen of meldingen. Deze dient op werkdagen (ma t/m vr m.u.v. officiële feestdagen) van 8.30 tot 17.00 uur bereikbaar te zijn). De wachttijd in geval van telefonische vragen of meldingen bedraagt maximaal 5 minuten.
52.	De opdrachtnemer levert bij de verificatie een implementatieplan voor de gehele uitrol/ alle locaties (die ook als zodanig wordt uitgevoerd) met daarin ten minste de volgende informatie: • samenstelling projectteam (functies); • projectplan; • tijdsplanning; • communicatie binnen de opdrachtgever; • training en instructie; • inzet van opdrachtgever en geschatte benodigde tijd.
53.	De beoogde projectleider bij de implementatie van alle machines dient betrokken te zijn geweest bij de onderhavige aanbesteding en is op de hoogte van de vereisten en gestelde gunningscriteria. In geval van onvoorziene omstandigheden draagt opdrachtnemer zorg voor een juiste en volledige overdracht van benodigde informatie.
54.	Levertijd Zodra er een gespecificeerde bestelling voor machines en software heeft plaatsgevonden bestaande uit: aantal per type, opties per apparaat en afleverlocatie, geldt het volgende: Bij de initiële (eerste) volledige levering bedraagt de maximale levertijd 40 werkdagen na besteldatum. Onder de levering verstaan wij het volledig functionerend opleveren van de bestelde apparatuur, software en bestelde opties.
55.	Opdrachtnemer hanteert alle richtlijnen van de overheid inzake beveiliging van persoonsgegevens, waaronder het meest recente besluit 'voorschrift informatiebeveiliging Rijksoverheid' (zie voor meer informatie wetten.overheid.nl) evenals eigen privacy-documenten. Bij eventuele datalekken of andere beveiligingsissues (in welke vorm dan ook) rapporteert de opdrachtnemer dit na constatering onverwijld bij de contactpersoon van de opdrachtgever, waarbij er een oplossing voor het probleem geboden en gerapporteerd wordt. Het door opdrachtnemer niet naleven van de wettelijke verplichtingen in het kader van datalekken kan leiden tot het verleggen van de aansprakelijkheid van opdrachtgever naar opdrachtnemer. Omdat opdrachtnemer bij eventuele storingen, onderhoud, etc. mogelijk toegang heeft tot de netwerkomgeving/server van de opdrachtgever en mogelijk ook persoonsgegevens, zal er een verwerkersovereenkomst (toegevoegd als bijlage 10) worden aangegaan. Alle maatregelen inzake beveiliging zal in deze overeenkomst worden vastgelegd. In het geval gebruik wordt gemaakt van een onderaannemer, zal er ook met deze partij een verwerkersovereenkomst moeten worden aangegaan. Alle maatregelen inzake beveiliging zal in deze overeenkomst worden vastgelegd.
56.	Beoogd opdrachtnemer zal NIET zonder toestemming van de contractmanager van de opdrachtgever nadere afspraken (binnen de scope van de overeenkomst) met de afzonderlijke locaties en afdelingen maken. Nadere (niet schriftelijk goedgekeurde) afspraken betreffen bijvoorbeeld: andere type toestellen dan uit het prijzenblad, omruilingen, bijplaatsingen, retourneren of welke afwijkende afspraak dan ook. Nadere afspraken zijn nietig.

Nr.	Arbo- en milieueisen/ duurzaamheid
57.	De aangeboden apparatuur moet voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid. De opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om de milieubelasting zo klein mogelijk te houden. Het voldoen aan de Milieucriteria geldt daarbij als minimale eis.
58.	Toelichtingen op deze eis is bijgevoegd als bijlage 8: Milieucriteria voor het duurzaam inkopen van Netwerken, datacenter hardware en telefoniediensten (versie maart 2017, m.u.v. Energy-star).
59.	Medewerkers van opdrachtnemer die de gebouwen van opdrachtgever betreden dienen te beschikken over een VOG (verklaring omtrent gedrag), niet ouder dan 6 maanden. Alleen bij een audit of een twijfel zal opdrachtgever bewijsstukken inzake voornoemde opvragen. Eventueel verstrekte gegevens worden uiteraard alleen beschikbaar gesteld aan bevoegde functionarissen en niet aan derden verstrekt. Data zal conform de fingerende wetgeving worden opgeslagen en verwijderd.
60.	Opdrachtnemer verklaart dat er geen kinderarbeid wordt toegepast bij alle geleverde producten.