

Bijlage 1 – Programma van Eisen aanbesteding ‘Telefonie (MS Teams en Mobiel)’ Stichting Carmelcollege

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

Algemeen

Eis:	Omschrijving
A.E - 1	Inschrijver conformeert zich aan alle door Opdrachtgever gestelde uitgangspunten ten aanzien van de scope en inrichting van de MS Teams communicatieoplossing aangevuld met contact center software en bedienpost software, zoals gesteld in de aanbestedingsdocumenten. Inschrijver committeert zich hiermee aan het actief bijdragen aan de realisatie van de gestelde uitgangspunten evenals de continuering daarvan gedurende de volledige looptijd van de opdracht.
A.E - 2	Uitgangspunt is dat alle medewerkers van Opdrachtgever, die in aanmerking komen voor aanvullende telefonie functionaliteit binnen Teams, van een Teams Phone system licentie worden voorzien. Opdrachtgever schaft deze Teams Phone licenties zelfstandig aan bij een derde partij. Opdrachtnemer verzorgt de technische en functionele inrichting van de gehele telefonie omgeving. Daar waar nodig biedt de afdeling ICT van Opdrachtgever ondersteuning.
A.E - 3	De gewenste functionaliteit die MS Teams niet kan bieden, wordt door Opdrachtnemer ingevuld met een bedienpost applicatie en contact center applicatie die gecertificeerd zijn binnen de MS Teams omgeving.
A.E - 4	Bestaande doorkiesnummers blijven gehandhaafd en worden naar het nieuwe telefonie platform geporteerd. In Bijlage 2 ziet inschrijver de specificaties van deze externe doorkiesnummers.
A.E - 5	De oplossingen en diensten dienen IPv4 en IPv6 te ondersteunen.
A.E - 6	De koppelvlakken van de MS dienst met externe netwerken dienen beveiligd te zijn met Session Border Controllers en/of firewall-functionaliteit. Het gaat het koppelvlakken met de vaste en mobiele providers, internet en de MS Teams/Microsoft365;
A.E - 7	Opdrachtnemer zorgt er voor dat er geen call fraude gepleegd kan worden via de vaste en mobiele telefonie omgeving. Indien dit wel het geval is zijn de kosten voor Opdrachtnemer.
A.E - 8	Het uitbreiden van de aantal users, abonnementen, kanalen ed. van bestaande diensten kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst worden toegevoegd aan de overeenkomst onder gelijke voorwaarden en kosten.
A.E - 9	Het uitbreiden van de aantallen van bestaande diensten, die gedurende de looptijd van de overeenkomst worden toegevoegd aan de Overeenkomst, hebben altijd maximaal de contracteinddatum van de Overeenkomst.
A.E - 10	Afschalen van aantal user licenties, abonnementen, kanalen ed. binnen en bestaande dienst kan conform hetgeen partijen overeenkomen in de overeenkomst, maar op jaarbasis kan minimaal 10% worden afgeschaald.
A.E - 11	De vaste telefonie dienstverlening vindt plaats via de ICT infrastructuur van Opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft een opgave van de benodigde instellingen die nodig zijn om zijn/haar dienst goed te laten functioneren. Denk hierbij aan instellingen in firewall, LAN, WAN, werkplek. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig realiseren van de opgegeven instellingen.
A.E - 12	Opdrachtnemer garandeert dat op alle geleverde randapparatuur en software en clouddiensten die noodzakelijk zijn voor een juiste werking van de volledige aangeboden dienstverlening altijd zijn voorzien van de laatste (veiligheids-)updates en patches.
A.E - 13	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat een verwerkersraamovereenkomst wordt afgesloten conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming op basis van de bijgevoegde conceptverwerkersovereenkomst. Zie Bijlage 4 - Concept verwerkersovereenkomst.

Eis:	Omschrijving
A.E - 14	Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld, of door de onder de overeenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Nederlandse Wet- en regelgeving toegelaten wijze niet aan derden verstrekt worden. De Opdrachtgever behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving.
A.E - 15	De data die wordt opgeslagen in de Cloud-omgeving blijft eigendom van de verwerkingsverantwoordelijke (Opdrachtgever). De opslag van data vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
A.E - 16	Beheeraccounts waarmee toegang tot systemen met data van Opdrachtgever kan worden verkregen via het "open internet" dienen voorzien te zijn van twee-factor authenticatie. Dit betekent concreet dat toegang tot de aangeboden Cloud dienstverlening via een internetbrowser middels Multi-factor Authenticatie (MFA) moet plaatsvinden.
A.E - 17	Bij het koppelen van de SaaS applicatie en andere applicaties of systemen moet de verbinding 'end to end' beveiligd worden door middel van encryptie.

Implementatie & Inventarisatie

Eis:	Omschrijving
I.E - 1	Inschrijver neemt kennis van het als bijlage 11 opgenomen concept implementatieplan. Inschrijver baseert de implementatie kosten in het prijzenblad op de uitgangspunten en planning van het concept implementatieplan. Als de inschrijver aanvullingen/suggesties heeft die mogelijk prijsverhogend kunnen werken (zie leidraad), dan kunnen deze additionele kosten worden opgenomen in het prijzenblad (zie toelichting prijzenblad).
I.E - 2	De installatie- en implementatiewerkzaamheden zijn onderdeel van de Opdracht en omvatten alle werkzaamheden voor het installeren, implementeren, testen en werkend opleveren naar klant specifieke inrichting van de aangeboden clouddiensten, -applicaties en verbindingen bij Opdrachtgever. De implementatie dient gefaseerd plaats te vinden. De fasering gaat per instelling. De werkzaamheden omvatten in ieder geval: • Het inrichten van Teams Phone omgeving aangevuld met de twee aanvullende applicaties Contact center applicatie en bedienpost applicatie • Inrichten van call flows aan de hand van de aangeleverde informatie • Het inrichten en programmeren van de noodzakelijke hardware/software (oa. SBC's, SIP gateway) • Op basis van het aangeleverde nummerplan het inrichten van dit nummerplan in de nieuwe omgeving • Het porteren van de bestaande externe nummerreeksen • Het aanmelden van de nieuwe toestellen (plaatsen en patchen doet opdrachtgever zelf) • Het aanmelden van bestaande vaste toestellen (plaatsen en patchen doet opdrachtgever zelf) • Het projectmanagement namens opdrachtnemer • Uitvoeren van gezamenlijke acceptatie test van centrale omgeving • Het uitvoeren van acceptatie testen, centraal en per instelling; • Verlenen van nazorg tijdens en na de migratie • Aanleveren en activeren van nieuwe simkaarten • Migreren van bestaande mobiele abonnementen naar de nieuwe mobiele omgeving. • Het opleveren van het Protocol van oplevering per instelling en inzicht in de gerealiseerde programmering.
I.E - 3	Opdrachtnemer stelt voorafgaand aan de implementatie een projectmanager aan, die dient als aanspreekpunt tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer.

Eis:	Omschrijving
I.E - 4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inrichten/ afstemmen over inrichting van de beheeromgeving, zodat het beheerproces welke is overeengekomen en vastgelegd in een SLA (Service Level Agreement) en DAP (Dossier Afspraken en Procedures) kan worden uitgevoerd. Deze documenten dienen voor livegang van de eerste locatie gereed te zijn.

Operationeel (werkzaamheden SLA en rapportages)

Eis:	Omschrijving
O.E - 1	Opdrachtgever heeft toegang tot het MS teams Admin center om 1e en 2 ^e lijns beheerwerkzaamheden zelfstandig te kunnen uitvoeren. Zie Bijlage 17 1 ^e , 2 ^e , 3 ^e lijns beheerswerkzaamheden.
O.E - 2	Opdrachtgever heeft toegang tot de beheeromgeving van de contactcenter applicatie en bedienpost applicatie voor het uitvoeren van 1 ^e en 2 ^e lijst beheerwerkzaamheden. Zie Bijlage 17.
O.E - 3	In bijlage 17: 1 ^e , 2 ^e , 3 ^e lijns beheerwerkzaamheden worden de beheerwerkzaamheden beschreven en deze bijlage geeft de gewenste demarcatie weer. De definitieve demarcatie van beheerwerkzaamheden wordt door Opdrachtgever en Opdrachtnemer in een later stadium vastgelegd en beschreven in een DAP.
O.E - 4	Opdrachtnemer houdt de Oplossing (hard- en software) in service gedurende de looptijd van de overeenkomst.
O.E - 5	Opdrachtnemer functioneert als Single Point of Contact voor vaste en mobiele dienstverlening.
O.E - 6	De ICT-afdeling van de Opdrachtgever is het eerste aanspreekpunt voor de gehele organisatie voor alle ICT-gerelateerde zaken. Na een melding wordt deze door de ICT-afdeling beoordeeld, de prioriteit vastgesteld en wordt bepaald of de melding extern of bij een interne oplosgroep wordt belegd. Storingen ten aanzien van telefonische bereikbaarheid worden door de servicedesk van Opdrachtgever bij Inschrijver bekend gemaakt. De Opdrachtnemer fungeert als Single Point of Contact (SPOC) voor de servicedesk van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer voert een analyse op de storing uit. Als uit deze analyse blijkt dat een van de derde partijen in volgend schema (mogelijk) betrokken zijn bij de storing, dan wordt contact opgenomen met deze derde partij. Dit betekent dat Opdrachtnemer met één of meer van de (mogelijk) betrokken derde partijen contact op neemt, en stelt gezamenlijk vast wat de oorzaak van de storing is en welke derde partijen welke werkzaamheden dienen uit te voeren om deze storing te verhelpen. Opdrachtnemer coördineert vervolgens de werkzaamheden van zijn eigen onderneming en direct betrokken onderaannemers. Als de derde partij niet direct onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer valt ontstaat een communicatie driehoek tussen Opdrachtnemer, opdrachtgever en derde partij. Er vindt mogelijk een gezamenlijk probleemanalyse plaats en vervolgens beschrijft Opdrachtnemer aan Opdrachtgever wat er van de betrokken derde partij(en) wordt verwacht.

Eis:	Omschrijving
	<pre> graph TD OP[Opdrachtnemer Beheer + SPOC] subgraph Extern BA[Bedienpost applicatie] SP[SIP provider] LGT[Leverancier geleverde toestellen] MN[Mobiele netwerk] E[Extern] end subgraph Intern MS[Microsoft] C[Centraal] IWC[Incidenten wijzigingen contracten en regie] SCC[SCC Servicedesk ICT] D[Derden b.v. Dustin] I[Intern] OEL[Op elke locatie eerstelijns ondersteuning en ICT aanspreekpunt] OL[Op locatie] end OP --> BA OP --> SP OP --> LGT OP --> MN OP --> MS OP --> C OP --> IWC OP --> SCC OP --> D OP --> I OP --> OEL OP --> OL BA --> OP SP --> OP LGT --> OP MN --> OP MS --> OP C --> OP IWC --> OP SCC --> OP D --> OP I --> OP OEL --> OP OL --> OP </pre>
O.E - 7	Inschrijver levert een beknopte beschrijving van de serviceorganisatie in Nederland aan. Dit geldt alleen voor de nummers 1 en 2 van de gunningsranglijst.
O.E - 8	Ter ondersteuning van de serviceorganisatie biedt de Opdrachtnemer een webportaal en een servicedesk voor: - Aan en afmelden van incidenten / changes - Statusinformatie van incidenten / changes - Maken en aanvragen van rapportages - Bestellen van hardware - Stellen van vragen Inschrijver levert een beschrijving van de mogelijkheden van het aangeboden portaal. Dit geldt alleen voor de nummers 1 en 2 van de gunningsranglijst.

O.E - 9	Partijen leggen in de af te sluiten SLA de exacte definities van service en prioriteiten niveaus vast. Initiatief voor een voorstel wordt door inschrijver ingediend. Onderstaande tabel geeft de minimale eisen weer.																						
	Urgentie		Impact																				
			1 of meer locaties	een afdeling of een groep	individueel																		
		service niveau	zeer groot	middel	klein																		
		Inbreuken en of incidenten met betrekking tot beveiliging en integriteit van persoonsgegevens	Calamiteit	calamiteit	Hoog																		
		Gehele omgeving is niet beschikbaar. Alle instellingen zijn telefonisch niet bereikbaar (geen workaround mogelijk)	Calamiteit	hoog	hoog																		
		Mogelijk om te werken met verminderde functionaliteit of workaround mogelijk	hoog	gemiddeld	gemiddeld																		
		Mogelijk om te werken met de meeste functionaliteit	gemiddeld	gemiddeld	laag																		
		kleine verstoring	laag	laag	laag																		
	<table><tr><th>Categorie</th><th>Reactie tijd</th><th>oplostijd</th><th>status rapportage</th></tr><tr><td>Calamiteit</td><td>direct</td><td>8 uur</td><td>elke uur</td></tr><tr><td>Hoog</td><td>1 uur</td><td>16 uur</td><td>per 4 uur</td></tr><tr><td>Gemiddeld</td><td>8 uur</td><td>40 uur</td><td>dagelijks</td></tr><tr><td>Laag</td><td>16 uur</td><td>80 uur</td><td>maandelijks</td></tr></table>				Categorie	Reactie tijd	oplostijd	status rapportage	Calamiteit	direct	8 uur	elke uur	Hoog	1 uur	16 uur	per 4 uur	Gemiddeld	8 uur	40 uur	dagelijks	Laag	16 uur	80 uur
Categorie	Reactie tijd	oplostijd	status rapportage																				
Calamiteit	direct	8 uur	elke uur																				
Hoog	1 uur	16 uur	per 4 uur																				
Gemiddeld	8 uur	40 uur	dagelijks																				
Laag	16 uur	80 uur	maandelijks																				
Geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever geven bij het doorgeven van een incident de prioriteit aan.																							
O.E - 10	Alleen geautoriseerde contactpersonen (dit zijn niet alle individuele gebruikers) van, of handelend namens Opdrachtgever, kunnen gedurende de volgende tijdsloten in contact te kunnen treden met de servicedesk van opdrachtnemer; a. Telefonisch: Prio 1: 24 x 7 																						

	-Aanpassingen en/of wijzigingen van de abonnementen; -Marktconformiteit; -Escalaties; -Performance van de dienstverlening in het algemeen; -Financiën; -Rapportages; -Service levels en kpi's uit sla; -Evaluatie van de bestellingen en leveringen; -Eventuele bijzonderheden rond de facturatie; -Beschikbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening; -Optimalisatie van dienstverlening; -Toekomstige verwachtingen; -Werkafspraken en documentatie van gemaakte afspraken in deze overleggen.
O.E - 17	Inschrijver dient bij haar inschrijving een voorbeeld rapportage aan van een van haar opdrachtgevers (geanonimiseerd) te leveren van de (historische) telefonische bereikbaarheid groepsnummers die onder profiel 1 vallen. In deze rapportage staat minimaal: • aantal aangeboden oproepen per periode (dag, week, maand, jaar) • aantal beantwoorde oproepen per periode (dag, week, maand, jaar) • aantal onbeantwoorde oproepen per dag, week, maand, jaar • aantal gesprekken her-routeert naar overloopbestemming • aantal gesprekken in keuze menu voor keuze 1, 2, 3, . . . Dit geldt alleen voor de nummers 1 en 2 van de gunningsranglijst.
O.E - 18	Maandrapportages bij OE-17 over telefonische bereikbaarheid kunnen per instelling / locatie worden samengesteld en automatisch per maand worden verstuurd naar een contactpersoon (mail adres) per instelling.
O.E - 19	Inschrijver levert bij inschrijving een print screen of voorbeeld rapport van de realtime informatie die beschikbaar is voor telefoonnummers die via profiel1 worden afgehandeld. De volgende informatie is minimaal realtime beschikbaar: • aantal ingelogde en beschikbare medewerkers (status van medewerkers) • aantal inkomende oproepen van de dag • aantal oproepen in wachtrij • aantal opgehangen gesprekken vanuit wachtrij/ aantal niet beantwoorde gesprekken op een dag • aantal gesprekken die her-routeert zijn naar overloop bestemming • actuele status zichtbaar van collega's Dit geldt alleen voor de nummers 1 en 2 van de gunningsranglijst.

Kwaliteit en functionaliteit

Eis:	Omschrijving Vaste telefonie
K.E - 1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ontwerp, de dimensionering en de realisatie van de architectuur van de te leveren diensten;
K.E - 2	Opdrachtnemer is in staat om al het telefoonverkeer van Opdrachtgever te verwerken, inkomend en uitgaand, vast spraak en mobiel spraak en data.
K.E - 3	Opdrachtnemer kan de aansluitingen realiseren via het eigen netwerk of via het netwerk van derden. Bij de keuze voor een aansluiting via het netwerk van derden is Opdrachtnemer te allen tijde verantwoordelijk voor de totale dienstverlening, inclusief de (netwerk)diensten die Opdrachtnemer van derde partijen afneemt;
K.E - 4	Standaard worden voor alle gebruikers die beschikken over een Teams Phone licentie, alle telefonie functionaliteiten geboden die vanuit Teams beschikbaar zijn.

Eis:	Omschrijving Vaste telefonie
K.E - 5	Opdrachtnemer verzorgt voor de telefonie beheerders, de contact center gebruikers en de gebruikers van de bedienpost instructies. Dit zijn de beheerder en de gebruikers met profiel 1a en 1b. In het prijzenblad zijn deze 3 instructies opgenomen. Beheertraining bestaat uit: 2x een dag voor de beheerders van Opdrachtgever. Training wordt gegeven op de ingerichte omgeving van Opdrachtgever en voordat de eerste instelling naar de nieuwe omgeving wordt verhuisd. Contact center training (profiel 1a) bestaat uit: 13x ½ dag op locatie. Op deze halve dag worden 2 sessies georganiseerd. Bedienposttraining (profiel 1b) bestaat uit: 8x ½ dag op locatie. In deze halve dag worden per school alle medewerkers die met een bedienpost werken geïnstrueerd. Dit zijn 8 instellingen. De digitale handleiding /instructie voor gebruikers met profiel 2 en 3 worden door opdrachtgever gedistribueerd. Inschrijver organiseert 3 webinars voor profiel 2 en 3 gebruikers van circa 20 tot 30 minuten.
K.E - 6	Handleidingen (van toestellen, applicaties) worden na gunning digitaal (Pdf) en in de Nederlandse taal ter beschikking gesteld.
K.E - 7	Het is mogelijk per telefoonnummer/ user in te stellen welke bestemmingen ieder gebruiker (profiel 1 t/m 4) mag bellen (verkeersklassen).
K.E - 8	Het is mogelijk per telefoonnummer/ user in te stellen of en zo ja welk telefoonnummer er extern meegezonden wordt (CLI). Tevens is het mogelijk bij uitgaande oproepen geen nummer mee te zenden.
K.E - 9	Het is mogelijk om telefonisch oproepen te routeren naar een groepsnummer. De deelnemers in deze groep doen dienst. Iedere deelnemer is in staat om zich actief/inactief in de groep te zetten waardoor een oproep op het groepsnummer bij deze actieve persoon uit komt. (piketdienst)
K.E - 10	De beschikbaarheid van de vaste telefonie dienst is minimaal 99,5% op jaarbasis. Waarbij de beschikbaarheid van MS teams de minimale basis is.
K.E - 11	De capaciteit van de vaste telefonie dienst is voldoende voor het afhandelen alle gelijktijdige gesprekken tijdens piekmomenten. Initieel bedraagt de capaciteit 200 gelijktijdige gesprekken via het openbare telefonie netwerk (gebaseerd op Codec G711). Voor het contact center dient inschrijver rekening te houden met 60 gelijktijdige gesprekken en voor de bedienpost applicatie dienst inschrijver rekening te houden met 40 gelijktijdige gesprekken inclusief de gesprekken in een eventuele wachtrij. Genoemde aantallen zijn een inschatting.
K.E - 12	Opdrachtgever moet over de geboden aansluitingen bereikbaar zijn voor alle vaste- en mobiele telefoonaansluitingen met nummers uit het nationale- en internationale nummerplan.
K.E - 13	Het gebruik van 085-/08xx/090x/14xx-nummers moet mogelijk zijn. De geboden aansluitingen mogen geen beperkingen opleggen voor de toepassing van deze nummers en hun bereikbaarheid vanuit Nederland.
	Contact center applicatie
K.E - 14	De aangeboden contact center oplossing dient gecertificeerd te zijn/ dan wel in het certificeringsproces te zitten, voor integratie met MS Teams Phone system.
K.E - 15	De contact center applicatie is in staat om te routeren op basis van: - datum, dag van de week en tijdstip - de keuze in een keuzemenu - een keuze in een gelaagd keuzemenu - de aanwezigheid van agenten in een skill (expertise) en hun level binnen een skill; - de status van agenten (bezet of vrij) - overloop bestemming(overflowpoint) - de langst beschikbare agent (longest idle) of minst bezette agent (most idle) - de langst wachtende beller in de wachtrij - het aantal bellers in de wachtrij

K.E - 16	Het is vereist om een keuzemenu's in te kunnen richten. Een beller maakt op basis van een DTMF (Dual Tone Multi-Frequency) toets een keuze. Op basis van de keuze wordt het gesprek gerouteerd naar een bestemming (toestelnummer, groepsnummer). Het keuzemenu kan van meerdere niveaus worden voorzien.
K.E - 17	De contact center oplossing biedt de volgende mogelijkheden voor meldteksten: - welkomsttekst of algemene begroeting - wachtrij melding (algemene tekst, herhaal tekst, en beurtmeldingen) - buiten werktijd teksten - calamiteiten / incidentele teksten
K.E - 18	De nawerktijd van agenten (profiel 1a) is per agent of agentgroep in te stellen.
K.E - 19	Agenten (profiel 1a) moeten alle handelingen voor een telefoongesprek kunnen uitvoeren vanuit één gebruikersinterface. Dit betreft minstens: aannemen, in wachtstand plaatsen, ruggespraak houden met derde partij, driesprek met klant erbij voeren, mute-functie ofwel dempen van de microfoon, doorverbinden, beëindigen, uitgaand bellen.
K.E - 20	Agenten (profiel 1a) beschikken over een dashboard waarop het aantal inkomende gesprekken, aantal oproepen in de wacht, aantal beantwoorde oproepen inzichtelijk is en realtime wordt bijgewerkt.
K.E - 21	De taal binnen de gebruikersinterface van profiel 1a is standaard/ instelbaar in het Nederlands en Engels.
K.E - 22	Agenten (profiel 1a) moeten van elkaar (andere Profiel 1a gebruikers) en de overige collega's (profiel 2 of 3) de beschikbaarheidsstatus kunnen zien. Een wijziging van de status moet direct zichtbaar zijn.
K.E - 23	Een agent (profiel 1a) kan zich aan en af melden in een groep. Tevens kan zij zich 'beschikbaar' of niet beschikbaar zetten binnen een groep.
K.E - 24	Een agent (profiel 1a) kan in meerdere ACD-groepen deelnemen.
K.E - 25	Inschrijver dient bij inschrijving een overzicht mee te sturen welke communicatiekanalen aan het contact center kunnen worden toegevoegd (naast spraak) en beschrijft beknopt de functionaliteit en wat ervoor nodig is om de betreffende functionaliteit aan het contactcenter toe te voegen. Dit geldt alleen voor de nummers 1 en 2 van de gunnings ranglijst.
K.E - 26	Het is mogelijk als gebruiker zowel in de Teams wachtrij/ queue deel te nemen als in een groepsnummer dat wordt afgehandeld via het contact center applicatie deel te nemen.
	Bedienpost applicatie
K.E - 27	De bedienpost oplossing dient gecertificeerd te zijn/ dan wel in het certificeringsproces te zitten, voor integratie met MS Teams Phone system.
K.E - 28	De gebruikersinterface voor medewerkers met profiel 1b (bedienpost) moet toegankelijk zijn vanaf desktop/laptop van de medewerker. Het dient mogelijk te zijn om gebruik te maken van een headset die daartoe direct aangesloten wordt op de desktop of laptop. De combinatie van de gebruikersinterface met een vast toestel moet ook mogelijk zijn.
K.E - 29	De taal binnen de gebruikersinterface van profiel 1b is standaard/ instelbaar in het Nederlands en Engels.
K.E - 30	Het is mogelijk om meerdere telefonische ingangen (externe nummers en /of interne nummers) op een bedienpost (profiel 1b) uit te laten komen.
K.E - 31	Voor de telefoniste is inzichtelijk voor welke specifiek telefoonnummer er gebeld wordt.
K.E - 32	Voor de telefoniste is het nummer (en eventueel naam, mits bekend in de applicatie) van de beller zichtbaar.

K.E - 33	Terugval verkeer is als zodanig herkenbaar voor de telefoniste binnen de bedienpost applicatie.
K.E - 34h	Het is mogelijk terugval verkeer per instelling en per locatie in te richten. Terugvalverkeer van een instelling blijft binnen deze instelling en kan gerouteerd worden naar één of meerdere bedienposten.
K.E - 35	Auto attendant (automatisch beantwoorden van een telefonische oproep) kan ingezet worden als alle telefonistes bezet zijn.
K.E - 36	Voor de telefoniste is een eventuele wachtrij en de hoeveelheid gesprekken die in de wachtrij staat inzichtelijk.
K.E - 37	Het is mogelijk om inkomende gesprekken te beantwoorden op meerdere bedienposten.
K.E - 38	Het is mogelijk oproepen op bepaald (nood) nummers prioriteit te geven/ dan wel onderscheidend binnen te laten komen bij de bedienpost applicatie en binnen het contact center.
K.E - 39	Eisen aan de nieuwe vaste toestellen zijn: - Toestel is gecertificeerd voor gebruik in combinatie met MS Teams Phone gebruik - Medewerker moet kunnen in loggen met eigen Teams credentials - Toestel beschikt over een kleuren display - Toestel is ook geschikt om als functie / locatie gebonden toestel (profiel 3) ingezet te kunnen worden - RJ45 connector - Full duplex - Usb aansluiting tbv bedrade headsets - Bluetooth ondersteuning tbv draadloze headsets De definitieve keuze van het toestel en type headsets wordt na gunning bepaald.
K.E - 40	Opdrachtnemer biedt een portaal aan voor mobiele abonnementen waarin minimaal de onderstaande functionaliteiten worden aangeboden: - Aanvragen simkaarten en esim - Activeren van simkaarten/esim - Blokkeren van simkaarten/esim - Beëindigen van abonnement - Her activeren van abonnement - Invoeren, wijzigen verwijderen van aanvullende gegevens per abonnement zoals kostenplaats, naam van gebruiker, toestel type, locatie/instelling, pukcode, simkaartnummer. De beheerwerkzaamheden staan in detail beschreven in bijlage 17.
K.E - 41	Inschrijver beschikt over een dekkend landelijk (3g, 4g en 5g) -mobiel netwerk. Inschrijver levert een dekkingkaart van Nederland aan waaruit de landelijke dekking is af te lezen.
K.E - 42	Indien een instelling/school onvoldoende indoor dekking heeft, zijn Opdrachtgever en Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het gezamenlijk aanpassen van de indoor dekking naar het gewenste niveau. Van opdrachtnemer worden technische mogelijkheden gevraagd. Kosten in deze worden op basis van een offerte beoordeeld. Dit geldt alleen voor de nummers 1 en 2 van de gunningsranglijst.
K.E - 43	Indien de externe dekking voor Opdrachtgever niet voldoende is, treden partijen in overleg over oplossingen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in geval van slechte dekking (op kleine schaal) abonnementen bij andere partijen onder te brengen
K.E - 44	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er een groepsbundel voor dataverkeer beschikbaar is voor alle mobiele abonnementen. Deze groepsbundel dient minimaal 4 TerraByte te zijn en daarmee groot genoeg om het dataverbruik van alle abonnementen af te dekken.
K.E - 45	Historische data van mobiele abonnementen (kosten en verbruik) blijven voor Opdrachtgever minimaal 6 maanden inzichtelijk.

K.E - 46	Het is mogelijk een export (csv of Excel) te maken van de opgeslagen gegevens in het portaal voor mobiele telefonie.
K.E - 47	Het meezenden van het eigen telefoonnummer bij uitgaande oproepen kan worden uitgezet door de gebruiker.
K.E - 48	Bij een gemiste oproep, bij niet beantwoord of bij in gesprek op de native dialer, wordt er een notificatie naar de mobiele aansluiting gestuurd met in de notificatie het nummer dat heeft gebeld (als dit is meegestuurd). De notificatie is in de vorm van een sms of ander bericht waardoor de notificatie wordt gesignaleerd in het display van het toestel van de mobiele aansluiting.
K.E - 49	Het mobiele nummer kan worden doorgeschakeld naar een ander intern én extern nummer.
K.E - 50	Met de mobiele aansluiting kan een wisselgesprek worden gevoerd.
K.E - 51	Met de mobiele aansluiting kan conferentiegesprek worden uitgevoerd met minimaal drie mobiele en/of vaste aansluitingen.
K.E - 52	Een mobiele aansluiting heeft de beschikking over een voicemail-box.
K.E - 53	De voicemail-box kan door de gebruiker worden geactiveerd en gedeactiveerd.
K.E - 54	De voicemail-box kan door de gebruiker worden voorzien van een door de gebruiker ingesproken standaard welkomstboodschap.
K.E - 55	Bij een ingesproken voicemailbericht wordt een notificatie gestuurd naar de mobiele aansluiting.
K.E - 56	Een ingesproken voicemailbericht moet na beluisteren minimaal 2 dagen bewaard blijven.
K.E - 57	Het versturen en ontvangen van SMS berichten is mogelijk met de mobiele aansluiting naar en van mobiele aansluitingen van eigen en andere netwerken.
K.E - 58	Het aangeboden netwerk biedt de mogelijkheid om, zonder onderbreking, over te schakelen tussen verschillende transmissietypen (bijv. 4G of UMTS naar GPRS voor zover nog beschikbaar).
K.E - 59	Medewerkers die de Instelling verlaten kunnen het door hen gebruikte mobiele nummer meenemen zonder enige verplichting jegens de Opdrachtnemer.
K.E - 60	Medewerkers die de nieuw in dienst komen kunnen het door hen gebruikte mobiele nummer activeren in de omgeving van de Opdrachtgever.
K.E - 61	De gebruiker dient een melding op mobiele telefoon te krijgen bij het bereiken van 80% en 100% van de door de beheerder ingestelde datalimiet. Mocht de gebruiker zich in het buitenland bevinden dan kan de overschrijving van de individuele databundel niet meer dan 50 euro exclusief BTW bedragen per factuurperiode. De provider blokkeert het dataverkeer van het betreffende abonnement automatisch bij het bereiken van dit bedrag.
K.E - 62	Opdrachtgever kan een voorraad Simkaarten kosteloos op voorraad krijgen. De tarieven voor de Diensten die worden afgehandeld via een Simkaart kunnen pas in rekening worden gebracht nadat de Simkaart is geactiveerd.

Personeel

Eis:	Omschrijving
P.E - 1	Opdrachtgever schrijft voor dat voor engineers die op locatie komen voor het uitvoeren van werkzaamheden en op die locatie zijn leerlingen aanwezig beschikken over een VOG verklaring Opdrachtnemer dient op 1 ^e verzoek binnen 24-uur aan te tonen dat er een geldige VOG verklaring beschikbaar is voor de betreffende medewerker(s).

Commercieel

Eis:	Omschrijving
C.M - 1	Een exit plan is onderdeel van de overeenkomst. Het exit plan betreft het overdragen van de vaste en mobiele telefonie gegevens aan een nieuwe Opdrachtnemer bij beëindiging/bij het aflopen van de overeenkomst. Opdrachtnemer werkt mee aan het opstellen van een exit plan. Exit procedure conform Arbit 2022.
C.M - 2	In dit exit plan wordt vastgelegd hoe alle voor de dienst vaste en mobiele telefonie door Opdrachtnemer opgeslagen gegevens en de Documentatie aan een nieuwe Opdrachtnemer en/of Aanbesteder en/of derde worden overgedragen. Voorafgaand aan het daadwerkelijk in digitale vorm overdragen van gegevens, wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarbij ook de nieuwe contractpartij kan worden betrokken, de relevante datums vastgesteld. Op de overeengekomen datum moet het overdragen van gegevens zijn afgerond met de Acceptatie door Opdrachtgever. Het door Opdrachtnemer in digitale vorm overdragen van gegevens, vóór de start van de implementatie van de nieuwe overeenkomst en omvat alle werkzaamheden voor een soepele, geruisloze overgang, zonder onderbreking, van de vaste en mobiele telefonie diensten naar een nieuwe Opdrachtnemer en/of naar Opdrachtgever en/of naar andere betrokken derden. De wijze waarop het in digitale vorm overdragen van gegevens zal worden uitgevoerd is afhankelijk van de hierboven vastgelegde moment waarop overdracht aan de orde is, Opdrachtnemer verstrekt altijd een volledig overzicht van de gegevens van en over de vaste en mobiele omgeving van Opdrachtgever en stelt in een digitale vorm alle vastgelegde configuraties, data, e.d. van de door Opdrachtnemer ingezette beheersystemen en bevat minimaal: - Alle externe doorkiesreeksen per instelling - Ingerichte call flow per instelling (openingstijden, keuzemenu's, groepen en deelnemers in groepen, tekstmeldingen, wijze van verdelen van telefonisch oproepen over groepsdeelnemers) - Overzicht in gebruik zijnde licenties per instelling - Opdrachtnemer overlegt aan Opdrachtgever een bewijs van de succesvolle en volledige verwijdering van bovenstaande (gearchiveerde) gegevens in zijn CMDB en overige systemen.
C.M - 3	Bestellingen worden middels de inkoopapplicatie van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer toegestuurd, de verstrekking geschiedt per e-mail. Opdrachtnemer voert de bestelling uit zoals door Opdrachtgever opgegeven.
C.M - 4	Per instelling dient een factuur te worden opgesteld waaruit af te leiden is hoe het factuurbedrag tot stand is gekomen. Het dient mogelijk te zijn om een, door Opdrachtgever, aangeleverde orderreferentie toe te voegen, deze referentie verschilt per instelling. Detailafspraken over facturatie worden na definitieve gunning verder afgestemd, waarbij het uitgangspunt is om het factuurverwerkingsproces zoveel mogelijk te automatiseren.
C.M - 5	Facturen dienen bij voorkeur in XML (UBL 2.1 formaat) aangeboden te worden. Voor XML facturatie dienen detailafspraken gemaakt te worden, na gunning volgt afstemming hierover. Indien XML facturatie niet tot de mogelijkheden behoort dient de factuur in minimaal PDF aangeboden te worden aan factuur@carmel.nl en te richten aan: Stichting Carmelcollege T.a.v.: 'instelling' Postbus 99 7550 AB HENGLO
C.M - 6	De facturen moeten, indien van toepassing, minimaal de volgende gegevens bevatten: • Eenmalige kosten. • De abonnementskosten per profiel voor het in gebruik zijnde aantal. • Abonnementskosten per aansluiting. Vaste telefonieaansluiting en mobiele aansluitingen profiel voor het in gebruik zijnde aantal. • Gespreks- en verbruikskosten van speciale nummers en internationale contacten verbijzonderd in aantallen, duur en kosten per tariefklasse. • Overige maandelijkse kosten verbijzonderd in aantallen, applicaties, verbindingen etc.. • Kosten van mutaties, bestellingen etc.

Eis:	Omschrijving
C.M - 7	Afhankelijk van de mogelijkheden om het administratieve proces zoveel mogelijk te automatiseren behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om vaste en variabele kosten per instelling apart te laten factureren.