

Bijslage 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>Toegang tot locaties Veluwse Onderwijsgroep</u> Toegang tot locaties van Veluwse Onderwijsgroep kan Opdrachtnemer alleen verkrijgen in overleg met Veluwse Onderwijsgroep en bij (ontvangst)begeleiding van een interne medewerker van Veluwse Onderwijsgroep. Opdrachtnemer dient gewenste aanwezigheid op een locatie van Veluwse Onderwijsgroep vooraf aan te kondigen bij de projectleiding van Veluwse Onderwijsgroep.
a-e-4	<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 Veluwse Onderwijsgroep. Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat Veluwse Onderwijsgroep op elk moment beschikt over de meest recente documentatie/tekeningen. Er mogen hiervoor geen kosten in rekening gebracht worden door Opdrachtnemer.
a-e-5	<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.

2. Communicatie

Eis	Omschrijving
c-o-1	<u>Projectgroep</u> Velowse Onderwijsgroep en Opdrachtnemer vormen een projectgroep die gezamenlijk de implementatiefase doorloopt. Opdrachtnemer is voorzitter van deze projectgroep en draagt zorg voor de algehele voortgang.

c-o-2	<u>Vast contactpersoon</u> Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon aan (accountmanager of projectleider) die verantwoordelijk is voor de algehele dienstverlening voor Veluwse Onderwijsgroep. Opdrachtnemer wijst één vervanger aan, die Veluwse Onderwijsgroep 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 Veluwse Onderwijsgroep. Opdrachtnemer verstrekt de contactgegevens aan Veluwse Onderwijsgroep bij aanvang van de werkzaamheden.
c-o-4	<u>Bereikbaarheid - Servicedesk</u> Opdrachtnemer biedt (in het kader van het support/beheer) een servicedesk die 5 werkdagen per week minimaal bereikbaar is tussen 08:00 uur en 17:00 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 Veluwse Onderwijsgroep 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>Overlegstructuur</u> Opdrachtnemer en de Veluwse Onderwijsgroep plannen minimaal éénmaal per jaar een overleg in met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening. Eventuele aanvullende overlegmomenten worden naar behoefte tussen partijen ingepland.

3. Oplossing

Eis	Omschrijving
o-i-1	<u>Telefonie oplossing, geïntegreerd met MS Teams.</u> Opdrachtnemer zorgt voor het leveren van een telefonieoplossing waarmee de Veluwse Onderwijsgroep via MS Teams wordt aangesloten op het telefoonnetwerk. De oplossing wordt aangeboden op basis van native cloud. Het is niet toegestaan of mogelijk om hardware te installeren/plaatsen op locatie of binnen het datacenter van de Veluwse Onderwijsgroep.
o-i-2	<u>MS Teams licenties</u> Veluwse Onderwijsgroep is reeds voor alle medewerkers in bezit van de Microsoft A5 licenties (inclusief Phone System). 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-3	<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 invloedssfeer.
o-i-4	<u>Opschalen</u> Opschalen onder de afgesloten Overeenkomst dient zonder restricties mogelijk te zijn, waarbij de tarieven zoals aangeboden binnen de Inschrijving van toepassing zijn. Indien de Veluwse Onderwijsgroep meer dan 20% ten opzichte van het oorspronkelijk gecontracteerde gebruikers bij Opdrachtnemer onderbrengt, dan verleent Opdrachtnemer een korting op de all-in prijs per gebruiker van minimaal 5%.
o-i-5	<u>Afschalen</u> Het is voor Veluwse Onderwijsgroep 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 Veluwse Onderwijsgroep met meer dan 25% willen afschalen, treden partijen met elkaar in gesprek om de financiële gevolgen inhoudelijk af te stemmen.
o-i-6	<u>Inrichting MS Teams</u> De Veluwse Onderwijsgroep is verantwoordelijk voor de inrichting van de telefoniefunctionaliteit binnen MS Teams. Het moet echter mogelijk zijn om (indien de Veluwse Onderwijsgroep deze behoefte heeft) aanvullende ondersteuning bij Opdrachtnemer af te nemen.
o-i-7	<u>Nummerblokken</u> Opdrachtnemer garandeert dat de huidige telefoonnummers overgenomen worden door Opdrachtnemer. Eventuele kosten hiervoor zijn opgenomen binnen de Inschrijving. Daarnaast dient Opdrachtnemer, aangezien de huidige nummerblokken onvoldoende zijn om de volledige populatie te voorzien, nieuwe nummerblokken voor de Veluwse Onderwijsgroep in te kopen. Uitgangspunt betreft een nummer beginnend met 055. Daarnaast dient Opdrachtnemer te garanderen dat de nieuwe nummers aansluiten bij de huidige nummerreeksen van de Veluwse Onderwijsgroep (in verband met de beheersbaarheid).
o-i-8	<u>Kanalen</u> Opdrachtnemer levert het vereiste aantal kanalen om te kunnen voldoen aan de behoeften van de Veluwse Onderwijsgroep.
o-i-9	<u>Verbruikskosten</u> De aanbieding van Opdrachtnemer is op basis van onbeperkt bellen binnen NL.

4. Implementatie & Migratie

Eis	Omschrijving
i-e-1	<u>Implementatie</u> Partijen organiseren direct na definitieve gunning een implementatie overleg met betrekking tot de realisatie van de oplossing voor de Veluwse Onderwijsgroep. Opdrachtnemer is hierbij in de lead. Er

	zal gestart worden met de implementatie van één locatie (dezelfde maand nog). Opdrachtnemer garandeert dat uiterlijk 15 maart het koppelvlak gereed is. Indien dit succesvol wordt afgerond, zal gestart worden met de overname van de dienstverlening van de huidige leverancier. Vervolgens zal de Veluwse Onderwijsgroep gaan zorgdragen voor de uitrol naar de overige locaties.
i-e-2	<u>Werkzaamheden implementatie</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van alle werkzaamheden die vereist zijn om de oplossing bij Veluwse Onderwijsgroep volledig werkzaam te implementeren (m.u.v. de inrichting van MS Teams).
i-e-3	<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 (éénmalig voor de 1 ^e locatie). 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. Indien de acceptatietest een 3 ^e keer niet slaagt, behoudt Veluwse Onderwijsgroep zich het recht voor om de Overeenkomst met de Opdrachtnemer te ontbinden wegens onvoldoende presteren en (indien gewenst) de Opdracht te verstrekken aan de Inschrijver waarmee de Waakvlamovereenkomst is gesloten.

5. Service en beheer

Eis	Omschrijving
s-b-1	<u>Advisering</u> Veluwse Onderwijsgroep verwacht van Opdrachtnemer een proactieve rol met betrekking tot advisering omtrent optimalisatie van de telefonie-oplossing en ontwikkelingen die relevant kunnen zijn voor Veluwse Onderwijsgroep.
s-b-2	<u>Eerstelijns werkzaamheden door Veluwse Onderwijsgroep</u> Binnen de afdeling ICT zijn medewerkers verantwoordelijk voor de storingsafhandeling en het dagelijkse beheer van de 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 telefonie.
s-b-3	<u>Beheerportaal</u> Opdrachtnemer levert als onderdeel van de oplossing een beheerportaal waarmee de Veluwse Onderwijsgroep de volgende activiteiten kan uitvoeren: • Beheer van nummerplannen • Beheer van nummers en de toekenning of intrekken per gebruiker

	• Gebruiksanalyses (zogenheten Call Detail Records) en financiële rapportages waar het belverkeer niet valt onder het eerder genoemde belverkeer in Nederland.
s-b-4	<u>Instructiedocumenten / handleidingen</u> Opdrachtnemer zorgt voor het opstellen en aanleveren van instructiedocumenten en/of handleidingen van alle applicaties die ingezet worden binnen de oplossing voor Veluwe Onderwijsgroep. De documentatie is in het Nederlands opgesteld, tenzij dit vanuit de aanbieder niet beschikbaar is.
s-b-5	<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 (indien van toepassing), het zorgen voor back-ups en het beschikbaar houden en zorgen voor een correcte werking van de telecommunicatiedienst als geheel en van de verschillende onderdelen daarin.
s-b-6	<u>SLA</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technisch beheer en legt prestatienormen hierover vast in een SLA. Een concept SLA, gebaseerd op deze uitvraag, dient aan de Inschrijving te worden toegevoegd. Deze concept SLA zal na gunning tussen Opdrachtnemer en Stichting Carmelcollege besproken worden en definitief worden gemaakt.
s-b-7	<u>Behoud van historische data</u> Opdrachtnemer garandeert dat alle data met betrekking tot het verbruik van Veluwe Onderwijsgroep nog tot minimaal twee jaar na afloop van de Raamovereenkomst beschikbaar blijft. Opdrachtnemer dient dit kosteloos te verstrekken op verzoek van Veluwe Onderwijsgroep.
s-b-8	<u>Verwijderen van gegevens</u> De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verwijderen van persoonsgegevens conform de in overleg met opdrachtgever vast te stellen termijnen voor alle gegevens of voor een specifieke persoon indien er sprake is van een verzoek om 'vergeten te worden'.
s-b-9	<u>Exit plan</u> De opdrachtnemer deelt met de opdrachtgever een exitplan waarin de opdrachtgever vastlegt hoe bij het beëindigen van de overeenkomst gevraagde gegevens worden overgedragen aan de opdrachtgever en aansluitend worden verwijderd in de omgeving van de opdrachtnemer.

6. IT / Informatiebeveiliging

Eis	Omschrijving
i-b-1	<u>DPIA</u> Opdrachtnemer werkt mee aan de DPIA (Data Protection Impact Analysis). Er wordt door Veluwe Onderwijsgroep 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 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>Bedreigingen</u> De oplossing moet bestand zijn tegen (externe) bedreigingen, conform de OWASP-top 10.
i-b-5	<u>AVG</u> Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Veluwe Onderwijsgroep en Opdrachtnemer sluiten bij definitieve gunning een Verwerkersovereenkomst af, conform het bij de aanbestedingsdocumentatie gevoegde format (Bijlage 3C).
i-b-6	<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-7	<u>Incidenten</u> Opdrachtnemer meldt informatiebeveiligingsincidenten en datalekken direct, doch uiterlijk binnen 24 uur na constatering, aan de CISO van Veluwe Onderwijsgroep (op basis van de benodigde informatie conform wet meldplicht datalekken).

7. Commercieel

Eis	Omschrijving
c-e-1	<u>Tariefstelling / Calculatie</u> Inschrijver dient Veluwe Onderwijsgroep 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 Veluwe Onderwijsgroep 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. Overige belkosten (bijvoorbeeld bellen naar servicenummers en binnen/buiten de EU) worden verrekend op basis van tarieven die maximaal 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 start opdracht - 50% na goedkeuring van de POC (acceptatietest) - 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. Het aantal actieve gebruikers wordt op maandelijkse basis vastgesteld met eerste/laatste dag van de maand als peildatum.
c-e-6	<u>Wijze van facturatie</u> Opdrachtnemer maakt gebruik van digitale facturering en factureert achteraf na volledige oplevering van een uitgevoerde opdracht. Maandelijks achteraf factureren van de gewerkte uren (bijvoorbeeld bij langlopende opdrachten) is alleen toegestaan na nadrukkelijke toestemming vanuit de Veluwse Onderwijsgroep. Voor de facturatie van de eenmalige kosten (implementatie) geldt dat Opdrachtnemer dient te factureren op basis van een inkooporder. Het nummer van de inkooporder vermeld u op de factuur. Voor de facturatie van alle maandelijkse kosten ontvangt Opdrachtnemer een contractnummer. Dit contractnummer wordt door Opdrachtnemer vermeld op de factuur voor de maandelijkse kosten. Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer in ieder geval de volgende zaken: • Opdrachtnummer; • Factuuradres; • Factuurdatum; • Naam; • Naam opdrachtgever; • Afzonderlijke bedragen alsmede het totaalbedrag; • Subtotaal exclusief BTW; • Btw-identificatienummer, BTW percentage en Btw-bedrag; • Totaalbedrag inclusief BTW; • Factuurnummer. Factuur wordt gestuurd in UBL en pdf format naar: vogcrediteuren@veluwseonderwijsgroep.nl
c-e-7	<u>Indexatie</u> Het is Inschrijver toegestaan om de ingediende tarieven éénmaal per jaar, met ingang van 1 april 2025, te indexeren. Een verzoek tot indexatie dient minimaal twee maanden voor de daadwerkelijke ingang van de tariefswijziging ingediend te worden bij Veluwse Onderwijsgroep. De indexatie mag alleen doorgevoerd worden na akkoord van Veluwse Onderwijsgroep. Het met terugwerkende kracht indexeren van tarieven is niet mogelijk. Indexatie dient plaats te vinden op basis van de CBS Dienstprijzenindex. Hierbij wordt het volgende formulier gehanteerd: <i>Prijsindex nieuw (gemiddelde index laatste 4 gepubliceerde kwartalen huidige jaar) – Prijsindex oud (gemiddelde van dezelfde 4 kwartalen voorgaand jaar) = procentuele prijsstijging</i> Overige (tussentijdse) prijsverhogingen worden niet geaccepteerd.