



PvE telefonie Gemeente Gulpen-Witterm

Bestaande situatie, gewenste situatie
en werkzaamheden

Datum : 10 januari 2024
Klant : **Gemeente Gulpen-Witterm**
Versie : **V1.2 Definitief**

Inhoud

Inhoud	2
Copyrights	2
1. Inleiding <i>Deel 2</i>	3
2. Achtergrond en projectscope	4
3. Huidige situatie en technische eisen aan de nieuwe telefooninstallatie	5
3.1 Bekabeling	5
3.2 Datanetwerk WAN, datacentra	5
3.3 Datanetwerk LAN / WiFi	5
3.4 Datanetwerk: relevante applicaties	5
3.5 Telefontie	5
3.6 Uitgangspunten voor de nieuwe situatie - techniek	6
4. Gewenste nieuwe situatie – functioneel	7
5. Werkzaamheden te verrichten door de leverancier	8
5.1 Installatie & implementatie	8
5.2 Projectmanagement	9
5.3 Garantie	10
6. Eisen aan het onderhoudscontract	11
6.1 Uitgangspunten onderhoudscontract	11
6.2 Geëiste dekking	11
6.3 Financieel	13
7. Leveringsomvang	14

Copyrights

JEZ-ZCT bezit het copyright van dit document. JEZ-ZCT verleent aan de gemeente Gulpen-Wittem het gebruiksrecht voor dit document uitsluitend en alleen voor dit project. Indien u het document, of delen daarvan, vermenigvuldigt ten behoeve van gebruik buiten de eigen organisatie, dan dient u hiervoor vooraf schriftelijk toestemming te vragen.

1. Inleiding *Deel 2*

In deel 2 van het Programma van Eisen is omschreven:

1. Wat de huidige situatie is,
2. Wat de gewenste situatie is,
3. Welke werkzaamheden de leverancier uit dien te voeren.

Deel 2 is als volgt ingedeeld:

1. Hoofdstuk 2: Omschrijving op hoofdlijnen van de projectscoop,
2. Hoofdstuk 3: Globale toelichting op de technische randvoorwaarden waarin de nieuwe installatie moet worden ingepast,
3. Hoofdstuk 4: Toelichting op de functionele eisen
4. Hoofdstuk 5: Specificatie van de door de leverancier uit te voeren werkzaamheden,
5. Hoofdstuk 6: Toelichting op het gevraagde onderhoudscontract.
6. Hoofdstuk 7: Het investeringsoverzicht.

2. Achtergrond en projectscope

De gemeente Gulpen-Wittern maakt voor haar telefonie gebruik van Innovaphone cloud-telefooncentrale. De centrale voorziet in functies voor de normale telefonie en functies voor het KCC. Bij het KCC en een aantal secretariaten zijn nog vaste telefoontoestellen geïnstalleerd, de overige medewerkers gebruiken standaard hun smartphone. Op de smartphone is een app beschikbaar waarmee collega's kunnen worden gebeld en waarin de status van de medewerkers zichtbaar is.

Ook bij het nieuwe systeem wordt ook uitgegaan van een telefooncentrale waarbij alle functies vanuit de cloud worden aangeboden.

1. Medewerkers met een smartphone moeten gebruik kunnen maken van een app, waarbij de app het vaste telefoontoestel volledig vervangt. De app is feitelijk het bedrijfstelefoontoestel en moet werken als softphone met een eigen telefoonnummer (onafhankelijk van het 06 nummer van het toestel). Daarnaast moet de app kunnen worden aangeboden op een laptop of PC van de medewerker. De gemeente Gulpen-Wittern staat ook open voor alternatieve manieren om medewerkers met hun smartphone te integreren in de telefooncentrale, bijvoorbeeld door het mobiele toestel rechtstreeks vanuit de provider onderdeel van de telefooncentrale deel uit te laten maken.
2. Voor het KCC worden volwaardige door de gemeente beheerde laptops of PC's ingezet, met de bedoeling om daarop bij de KCC applicatie behorende desktopsoftware te kunnen draaien waarin ook een softphone geïntegreerd is. Het spraaksignaal wordt aangeboden op een aan de laptop of PC gekoppelde draadloze headset.
3. Op een heel beperkt aantal plaatsen moet het mogelijk zijn om een vast toestel in te zetten, bijvoorbeeld de secretariaten.

Met het project wil de gemeente het volgende bereiken:

1. Een goede telefonische bereikbaarheid,
2. Betere en meer gebruikersvriendelijke rapportages,
3. Ruimte en vrijheid voor eindgebruiker om zijn bereikbaarheid zelf in te regelen, op welk ondersteund device dan ook.

In dit deel van het PvE is uitgewerkt:

1. De technische randvoorwaarden die de leverancier tegen gaat komen,
2. De eisen en wensen aan de nieuwe telefooncentrale,
3. De werkzaamheden die de leverancier geacht wordt uit te voeren,
4. De eisen aan het onderhoudscontract.
5. De gewenste leveringsomvang.

3. Huidige situatie en technische eisen aan de nieuwe telefooninstallatie

3.1 Bekabeling

Alle werkplekken zijn voorzien van UTP bekabeling welke geschikt is voor spraakverkeer.

3.2 Datanetwerk WAN, datacentra

De gemeente Gulpen-Wittem maakt voor de telefonie gebruik van een "cloud"- telefooncentrale, in de zin dat de telefooncentrale geen gebruik maakt van servers die in het datacenter van de gemeente draait. De nieuwe centrale dient ook een "cloud"-centrale te zijn, in dezelfde zin als de huidige centrale.

De huidige internetverbinding heeft naar voldoende capaciteit om het spraakverkeer af te handelen, als de telefooncentrale in de cloud komt. Immers, de huidige centrale is ook een cloud-centrale.

3.3 Datanetwerk LAN / WiFi

Het huidige vaste datanetwerk is opgebouwd rondom apparatuur van Cisco, het WiFi netwerk is op basis van Ruckus. Het huidige LAN netwerk is geschikt voor spraakfuncties. Overigens is het Wifi netwerk met name ingemeten met het oog op dataverkeer, er is niet gemeten of het nodig is aanvullende maatregelen te treffen als het ook spraakverkeer moet ondersteunen. Voor dataverkeer via 4G wordt door de gemeente Gulpen-Wittem gebruik gemaakt van een overeenkomst binnen GT Mobiel, waardoor aan mobiel dataverkeer geen noemenswaardige kosten zijn verbonden.

De meeste smartphones (Apple iPhones) zijn ingesteld op bellen via Wifi.

3.4 Datanetwerk: relevante applicaties

De gemeente Gulpen-Wittem maakt gebruik van de volgende relevante software, welke ook met de nieuwe telefooncentrale moet samenwerken:

1. Azure Directory,
2. Microsoft 365 met Exchange Online.

De gemeente Gulpen-Wittem heeft voor alle medewerkers de Microsoft Business Premium licentie afgenomen. Deze licentie is uit te breiden met Teams Phone System, maar daar zijn kosten aan verbonden.

3.5 Telefonie

3.5.1 Introductie

Telefooncentrales: De gemeente Gulpen-Wittem maakt gebruik van Innovaphone telefooncentrales. De centrales zijn staan in de cloud van Kreuze; dat geldt ook voor de software om de centrales heen (met name KCC (Voxtron software)).

Infrastructuur: De huidige vaste infrastructuur wordt via GT Vast afgenomen. Het betreft 1 SIP trunk van Vodafone met 30 kanalen.

Nummerblokken: Momenteel gebruikt de gemeente Gulpen-Wittem een 3-cijferig nummerplan. In de meeste communicatie naar externen wordt het nummer 14043 gecommuniceerd. Het werkelijke hoofdnummer is 043 – 8800600. Er is een doorkiesnummerblok van 200 nummers aanwezig.

Telefoontoestellen:

1. Medewerkers maken vooral gebruik van hun mobiele toestel. Alle medewerkers hebben de beschikking over een app, maar die wordt niet (meer) door iedereen consequent gebruikt. In de app kunnen de medewerkers handmatig hun bereikbaarheidsstatus aangeven.
2. In het gemeentehuis van de gemeente Gulpen-Wittern zijn op ca. 15 werkplekken nog telefoontoestellen beschikbaar. Met name bij KCC medewerkers en op een aantal secretariaten wordt gebruik gemaakt van vaste toestellen.

Software rond het KCC:

De telefooncentrale is uitgebreid met modules ten behoeve van het KCC. Deze software ondersteunt typische callcenter functies, zoals wachtrijen met beurtmelding, het aan- en afmelden van agenten en het maken van rapportages.

3.6 Uitgangspunten voor de nieuwe situatie - techniek

De centrale apparatuur dient te voldoen aan de volgende uitgangspunten:

1. Gebruik maken van Cloud-technologie,
2. Zo min mogelijk technisch beheer door de gemeente Gulpen-Wittern aan software en applicaties. Eis hierbij is dat de telefooninstallatie wordt gekoppeld met Azure Active Directory.
3. Functioneel beheer zoveel mogelijk door de eindgebruiker, met de mogelijkheid dat deze zich daarbij door de leverancier laat ondersteunen.

Bijna alle medewerkers van de gemeente Gulpen-Wittern maken gebruik van een smartphone. In de visie van de gemeente Gulpen-Wittern is het nieuwe bedrijfstelefoontoestel voor de meeste gebruikers een app op hun smartphone.

1. Op werkplekken waar een laptop staat dient de softphone als web-app te kunnen worden aangeboden.
2. De gemeente Gulpen-Wittern staat ook open voor alternatieve manieren om medewerkers met hun smartphone te integreren in de telefooncentrale, bijvoorbeeld door het mobiele toestel rechtstreeks vanuit de provider onderdeel van de telefooncentrale deel uit te laten maken. Er dient dan wel aanvullende techniek te worden geleverd om medewerkers, en met name het KCC, gebruikersvriendelijk inzicht te geven in de beschikbaarheid van collega's (Presence). Ook dient het voor medewerkers die dat willen mogelijk te zijn om een vast nummer (043 nummer) te gebruiken voor zakelijk telefoonverkeer, en hun 06 nummer te reserveren voor privé telefoonverkeer

Op een aantal werkplekken waar nu nog vaste telefoontoestellen worden gebruikt overweegt de gemeente Gulpen-Wittern in de nieuwe situatie gebruik gaan maken van softphones op de werkplek. Dit betreft met name de KCC werkplekken, maar mogelijk ook een aantal secretariaten.

4. Gewenste nieuwe situatie – functioneel

Naast de gebruikelijke standaardfaciliteiten van een modern telefoonsysteem dient het systeem tenminste ook de functies zoals beschreven in de "Inrichtingsprincipes telefonie" van de gemeente Gulpen-Wittern te ondersteunen. Deze inrichtingsprincipes zijn als bijlage bij dit PvE bijgevoegd. De in de bijlage genoemde functies zijn **eisen** aan de telefooninstallatie, tenzij anders vermeld. Als de leverancier niet exact aan de eisen kan voldoen zoals omschreven dan staat het de leverancier vrij een alternatief aan te bieden waarmee een vergelijkbaar effect wordt bereikt. De bruikbaarheid van het alternatief wordt door het beoordelingsteam beoordeeld.

5. Werkzaamheden te verrichten door de leverancier

De leverancier dient in de offerte alle werkzaamheden op te nemen die noodzakelijk zijn voor een bedrijfsklare oplevering van de totale configuratie. De leverancier dient een projectmanager aan te stellen die sturing geeft aan en controle uitoefent op de installatiewerkzaamheden. De projectmanager van de leverancier is verantwoordelijk voor de overall planning en coördinatie van het project en rapporteert de voortgang en knelpunten in de projectvergaderingen. Daarnaast stelt de gemeente Gulpen-Wittem een projectmanager aan die belast is met de werkzaamheden die door de gemeente Gulpen-Wittem dienen te worden verzorgd.

De leverancier dient de opleidingen te verzorgen aan de medewerkers van de gemeente Gulpen-Wittem zodat deze over voldoende kennis beschikken voor het bedienen van de geleverde apparatuur en applicaties.

5.1 Installatie & implementatie

De volgende werkzaamheden dienen door de leverancier te worden uitgevoerd:

1. De leverancier dient in de offerte **alle** benodigde werkzaamheden en daarbij behorende kosten op te nemen voor een volledig gebruiksklare configuratie. Hieronder wordt **minimaal** verstaan:
 - 1.1. Nummerplan en oproeproutering:
 - 1.1.1. De opdrachtgever voorzien van elektronische hulpmiddelen voor het maken van een nummerplan,
 - 1.1.2. Het geven van een training van minimaal elk één dagdeel over het maken van een nummerplan aan medewerkers en op locatie van de gemeente Gulpen-Wittem,
 - 1.1.3. Het controleren van het ingeleverde nummerplan op fouten. De projectmanager is eindverantwoordelijk voor de informatie die door de gemeente Gulpen-Wittem wordt aangeleverd, waarbij het foutief opstellen van het nummerplan geen reden is voor meerwerk,
 - 1.1.4. Inventariseren en uitwerken van wensen met betrekking tot de volgende applicaties:
 - 1.1.4.1. Oproeproutering op het hoofdnummer,
 - 1.1.4.2. Manager/assistent schakelingen,
 - 1.1.4.3. Basisinstellingen van de telefonie app zoals die voor alle gebruikers wordt uitgerold,
 - 1.2. Het indien nodig plaatsen van apparatuur in de daarvoor bestemde ruimtes,
 - 1.3. Het installeren, programmeren en testen van alle centrale apparatuur en (cloud-)applicaties,
 - 1.3.1. Indien de leverancier ervan uitgaat dat Teams Phone System wordt gebruikt dan hoort het inrichten ervan bij de werkzaamheden van de leverancier in het kader van deze aanbesteding,
 - 1.4. Het waar nodig monteren, installeren, programmeren en testen van alle applicaties en randapparatuur,
 - 1.5. Het waar nodig uitlopen, uitpakken, labelen, plaatsen, aansluiten op de walloutlet, programmeren en het testen van nieuwe telefoontoestellen,
 - 1.6. In samenwerking met de gemeente Gulpen-Wittem installeren van apps op laptops, PC's en mobiele toestellen van eindgebruikers,
 - 1.7. In samenwerking met de gemeente Gulpen-Wittem ervoor zorgen dat eindgebruikers worden ondersteund bij het in gebruik nemen van de telefonie app,
 - 1.8. Alle overige werkzaamheden die noodzakelijk zijn voor een migratie van de oude naar de nieuwe situatie,
 - 1.9. Het afkoppelen, verwijderen en afvoeren van alle oude apparatuur,
 - 1.10. Het verzorgen van de documentatie van de totale configuratie waaronder minimaal:
 - 1.10.1. De Nederlandstalige systeemhandleidingen voor de geleverde apparatuur en applicaties,
 - 1.10.2. Relevante gebruiksaanwijzingen en handleidingen voor de geleverde apparatuur
 - 1.10.3. De programmeringsgegevens van alle apparatuur,
 - 1.10.4. Een database met de gegevens van de gebruikers,
 - 1.10.5. Principeschema's van de geïnstalleerde apparatuur,
 - 1.10.6. Indien van toepassing de hardwarespecificaties en softwareversies van de geleverde hard- en software,
 - 1.10.7. Een checklist van de aandachtspunten bij preventief onderhoud,
 - 1.10.8. Lijst met voor belangrijke telefoonnummers o.a. storingsdienst, verkoopbinnendienst, helpdesk en de servicemanager van de leverancier,
 - 1.10.9. De documentatie dient elektronisch en op papier (in eenvoud) te worden aangeleverd.
2. De leverancier dient de gemeente Gulpen-Wittem minimaal 4 weken de tijd te geven voor het opstellen en aanleveren van het nummerplan.

3. Mutaties in het nummerplan dienen tot 1 week voor de overname te kunnen worden aangeleverd.
4. Twee weken voor de overname op een locatie dient het systeem gebruiksklaar te zijn voor het geven van trainingen aan de medewerkers van de gemeente Gulpen-Wittem.
5. **Acceptatie van de installatie**
 - 5.1. Uiterlijk 3 werkdagen voor de aanvang van de trainingen dient de leverancier de configuratie aan te bieden voor een 1e acceptatietest.
 - 5.2. In de acceptatietest zal het systeem worden gecontroleerd op het voldoen aan de specificaties in het bestek.
 - 5.3. Voor deze acceptatietest dient alle apparatuur (m.u.v. de randapparatuur) en applicaties beschikbaar en op klantspecificatie geprogrammeerd te zijn. Waar van toepassing dient van elk type randapparaat minimaal één exemplaar beschikbaar en aangesloten te zijn voor testdoeleinden.
 - 5.4. De acceptatietest dient te worden begeleid door deskundige medewerkers en de projectleider van de leverancier. De leverancier dient aan de gemeente Gulpen-Wittem conform een testplan van de gemeente Gulpen-Wittem de correcte werking van het systeem aan te tonen.
 - 5.5. Het testplan wordt tenminste 2 weken voor de acceptatietest aan de leverancier ter beschikking gesteld.
 - 5.6. Gebreken/problemen tijdens de acceptatietest zal de leverancier indien mogelijk direct opheffen. De kosten hier van zijn voor rekening van de leverancier. Na afloop van de 1^e acceptatietest bepaalt de gemeente Gulpen-Wittem welke mogelijk aangetroffen gebreken dienen te zijn opgelost voor de overname.
 - 5.7. Uiterlijk 5 werkdagen na de overname dienen alle restpunten door de leverancier te zijn afgewerkt en wordt de totale configuratie aangeboden voor een 2e acceptatietest.
 - 5.8. Na de 2e acceptatietest dient een testperiode in te gaan van 30 werkdagen waarin de beschikbaarheid (het volledig operationeel zijn) van de totale configuratie (m.u.v. de telefoontoestellen) minimaal 99,9% dient te zijn.
 - 5.9. Als de totale configuratie gedurende de testperiode een beschikbaarheid heeft getoond van minimaal 99,99% dient een protocol van oplevering ter ondertekening te worden aangeboden aan de gemeente Gulpen-Wittem.
 - 5.10. Als de totale configuratie aan het eind van de testperiode geen beschikbaarheid heeft getoond van minimaal 99,9% dan dient een nieuwe testperiode in van 30 werkdagen in te gaan, waarin de beschikbaarheid (het volledig operationeel zijn) van de totale configuratie (m.u.v. de telefoontoestellen) minimaal 99,9% dient te zijn.
6. Werkzaamheden die overlast voor medewerkers en bewoners van de gemeente Gulpen-Wittem veroorzaken dienen buiten kantooruren plaats te vinden.
7. **Overname en in gebruik name:**
 - 7.1. Het moment van overname wordt op locatie bij de gemeente Gulpen-Wittem begeleid en uitgevoerd door deskundig personeel van de leverancier.
 - 7.2. Het gezamenlijk met de gemeente Gulpen-Wittem op locatie inrichten van een helpdesk waar gedurende tenminste de eerste 2 werkdagen na de overname medewerkers van de gemeente Gulpen-Wittem terecht kunnen met vragen en klachten. De helpdesk ondersteunt eindgebruikers van de gemeente ook bij het in gebruik nemen van hun app (laptop, mobiel). Na 2 werkdagen beoordelen de gemeente Gulpen-Wittem en de leverancier gezamenlijk in hoeverre het noodzakelijk is deze helpdesk langer in stand te houden. Alle dagen dat de helpdesk actief is dient een medewerker van de leverancier bij de gemeente Gulpen-Wittem aanwezig te zijn om te ondersteunen bij mogelijke storingen en het beantwoorden van gebruikersvragen, als onderdeel van de helpdesk bezetting.
 - 7.3. Eventuele mutaties in het nummerplan dienen, als onderdeel van het project, de eerste 3 werkdagen na de overname door de leverancier te worden uitgevoerd.
 - 7.4. Na ondertekening van het protocol van oplevering dient de oude apparatuur te worden verwijderd.

5.2 Projectmanagement

De leverancier dient in de offerte alle benodigde werkzaamheden van een projectmanager en daarbij behorende kosten op te nemen.

1. Hieronder wordt minimaal verstaan:
 - 1.1. Het voorbereiden, organiseren en voorzitten van de projectvergaderingen (waaronder op afroep ook werkgroep vergaderingen),

- 1.2. Verslaglegging van projectvergaderingen,
- 1.3. Het maken van een planning van het installatietraject,
- 1.4. Het maken van een volledig en gedetailleerd overzicht van de informatie die de gemeente Gulpen-Wittern moet aanleveren om de telefooninstallatie in bedrijf te kunnen stellen,
- 1.5. Het tijdig vaststellen dat de leverancier alle benodigde informatie heeft gekregen van de gemeente Gulpen-Wittern om het telefoonsysteem in bedrijf te kunnen stellen,
- 1.6. Het controleren van de voortgang en tijdig signaleren van knelpunten of vertraging,
- 1.7. Uiterlijk 15 werkdagen voor de datum van overname op een locatie dient de projectmanager een draaiboek voor de overname te overhandigen aan de projectmanager van de gemeente Gulpen-Wittern. In het draaiboek dienen de activiteiten, tijdsplanning en de namen en mobiele telefoonnummers van medewerkers die betrokken zijn bij de uitvoering te zijn vermeld,
- 1.8. Het opstellen van een lijst van te leveren apparatuur,
- 1.9. Het in samenspraak met de projectmanager van de gemeente Gulpen-Wittern bepalen van geschikte ruimtes voor de (tijdelijke) opslag van apparatuur,
- 1.10. Het aansturen, coördineren van de momenten van aflevering, montage en in bedrijfstelling van telefonie omgeving,
- 1.11. Het bijhouden van de meer-/minderwerkstaat,
- 1.12. Het opstellen van een communicatie matrix,
- 1.13. Het maken van een storingsprocedure,
- 1.14. Het onderhouden van contacten met mogelijke derde leverancier(s) welke impact hebben op de correcte uitvoering van het project, ten behoeve van afstemming van specificaties en instellingen, planning, onderlinge coördinatie. Dit betreft ook de standaard leveranciers van de gemeente Gulpen-Wittern voor bekabeling, telefonie, data en mogelijk andere relevante werkgebieden.
2. De projectmanager van de leverancier is eindverantwoordelijk voor de overname en hierbij aanwezig.
3. De leverancier dient aan te geven welke personele capaciteit, inzet en voorzieningen worden verwacht van de gemeente Gulpen-Wittern gedurende het installatietraject, de opleidingen, de overname en de eerste 5 werkdagen na de overname.
4. Aan de gemeente Gulpen-Wittern is het recht voorbehouden om een andere dan de voorgestelde projectmanager toegewezen te krijgen.

5.3 Garantie

De te installeren componenten (hard- en software) dienen aan de volgende eisen te voldoen met betrekking tot garantie en leveringsbeschikbaarheid:

1. De leverancier dient tenminste 1 jaar garantie te bieden op de geïnstalleerde componenten,
2. Het dient mogelijk te zijn om gedurende tenminste 10 jaar na levering van de apparatuur een all-in onderhoudscontract en software assurance af te sluiten op de geïnstalleerde apparatuur,
3. Het dient mogelijk te zijn om gedurende tenminste 10 jaar na de initiële installatie het systeem uit te breiden en defecte onderdelen (hard- en software) te vervangen met / door gelijkwaardige onderdelen, zonder dat het noodzakelijk is om ingrijpende wijzigingen door te voeren in overige onderdelen van het systeem.

6. Eisen aan het onderhoudscontract

In dit hoofdstuk wordt beschreven aan welke eisen het onderhoudscontract dient te voldoen.

6.1 Uitgangspunten onderhoudscontract

Voor incidentbeheer en configuratiebeheer dient het contract te voorzien in voorwaarden die passen bij een organisatie welke overwegend op werkdagen, maar incidenteel 24 uur per dag, 7 dagen per week op haar telefoonsysteem moet kunnen vertrouwen. Van de leverancier wordt verwacht dat zij hier een voorstel in doet welke past bij de eisen van de gemeente Gulpen-Wittem en de mogelijkheden van haar beheerorganisatie.

De leverancier dient op te treden als coördinator voor het afhandelen van alle incidenten, en dient daarbij ook de inzet van externe partijen te coördineren:

1. Incidenten waardoor in de beleving van de medewerkers van de gemeente Gulpen-Wittem de telefooninstallatie niet goed werkt worden in eerste instantie gemeld bij de helpdesk van de gemeente Gulpen-Wittem. De servicedienst zet het incident door naar de leverancier.
2. Indien de leverancier analyseert dat het incident wordt veroorzaakt door systemen die door derden worden beheerd (met name de leveranciers van het LAN en WAN) dan dient de leverancier zelfstandig contact op te nemen met de betreffende leverancier(s) om de storing verder te analyseren en te verhelpen.
3. De SLA verplichting van de leverancier start als het incident door de gemeente Gulpen-Wittem wordt gemeld en stopt als de leverancier voor het oplossen van het incident contact zoekt met derde leveranciers zoals genoemd bij punt 2 (d.w.z. het incident doorzet naar de derde leverancier). Indien achteraf blijkt dat het incident toch nagenoeg volledig in het telefoonsysteem zit (zat) en dat de derde leverancier geen wezenlijke rol heeft kunnen spelen in de oplossing ervan dan wordt bij de evaluatie van de prestatie van de leverancier het tijdstip van melden door de gemeente Gulpen-Wittem aan de telefonieleverancier als ijkpunt gehanteerd.

Support van de leverancier dient remote te kunnen.

De leverancier dient dan alle relevante documentatie en systeeminformatie op eerste sommatie ter beschikking te stellen van de opdrachtgever.

6.2 Geëiste dekking

6.2.1 Beschikbaarheidsgarantie

In essentie dient de manier waarop de telefooninstallatie wordt gebouwd en onderhouden te leiden tot het beschikbaar stellen van telefoniefunctionaliteit aan medewerkers. De gemeente Gulpen-Wittem wil daarom de leverancier bij de periodieke evaluaties niet alleen beoordelen op de manier waarop het onderhoudscontract conform de letter wordt uitgevoerd, maar ook de beschikbaarheid van de telefoniefunctionaliteit.

Eis is dat het telefoonsysteem een beschikbaarheid toont van minimaal 99,7% - dat wil zeggen maximaal 26 uur uitval per jaar. Dit wordt gemeten langs de volgende lijnen:

1. De uitval in dit kader wordt gedefinieerd als de uitval van de door de leverancier geleverde functionaliteit.
 - 1.1. Het is denkbaar dat de leverancier ervan uitgaat dat bepaalde functionaliteit waarvan zij afhankelijk is door derden wordt geleverd – bijvoorbeeld als de leverancier er in haar aanbieding vanuit gaat dat de meeste medewerkers gaan telefoneren via Microsoft Teams. Als in de praktijk blijkt dat (in dit voorbeeld) de betrouwbaarheid van Teams lager is dan de geëiste beschikbaarheid dan is de leverancier hier weliswaar niet voor aansprakelijk, maar kan het wel leiden tot een situatie waarin de gemeente Gulpen-Wittem zich versnelt wil oriënteren op een alternatief. In eerste instantie wordt dat met de leverancier besproken, maar de gemeente Gulpen-Wittem behoudt zich het recht voor om het contract met de leverancier vroegtijdig en zonder kosten te beëindigen als vanwege bijvoorbeeld aanbestedingsregels het nieuwe telefoonsysteem in het geheel door een andere leverancier gaat worden geleverd.
2. Het systeem is in de ogen van de gemeente Gulpen-Wittem uitgevallen als essentiële functies niet meer, of niet meer goed werken, waardoor het telefoonsysteem niet bruikbaar is.

3. Er wordt uitsluitend beoordeeld op elementen die vallen onder het beheer van de leverancier. Onbeschikbaarheid vanwege elementen die door derden worden beheerd (bijvoorbeeld het datanetwerk) wordt niet meegeteld. Echter, indien de derde haar "elementen" heeft hersteld dan dient daarna alle telefoniefunctiealiteit meteen weer beschikbaar te zijn. Als dan inzet nodig is van de leverancier om dit te herstellen dan wordt dat gerekend tot de onbeschikbaarheid van het telefoonsysteem.

6.2.2 Incidentbeheer

Het onderhoudscontract dient te voorzien in de volgende dekking:

Dekking / post	Centrale (cloud-)applicaties	Randapparatuur en draagbare apparatuur – zie noot 1
Responstijden		
Responstijd urgente storingen	4 uur op basis van kantooruren	4 uur op basis van kantooruren
Reparatietijd of work-around	4 uur op basis van kantooruren na melding	4 uur op basis van kantooruren na melding
Responstijd niet urgente storingen	8 uur op basis van kantooruren	16 uur op basis van kantooruren
Reparatietijd niet-urgente storingen	16 uur op basis van kantooruren	32 uur op basis van kantooruren
Proces		
Melding op servicenummer (servicedesk) van de gemeente Gulpen-Wittem door... 1 ^e kwalificatie door...	Elke medewerker van de gemeente Gulpen-Wittem	Elke medewerker van de gemeente Gulpen-Wittem
Melding naar de leverancier door... - zie noot 4	De gemeente Gulpen-Wittem	De gemeente Gulpen-Wittem
Webportal voor het volgen van de afhandeling van incidenten	Beheerder de gemeente Gulpen-Wittem	Beheerder de gemeente Gulpen-Wittem
	Ja	Nee
Overige beheer		
Configuratiebeheer (revisies in het kader van SA)	Onderdeel van het contract, in nader te bepalen service periode waarin aan het netwerk mag worden gewerkt. Op basis van RfC.	Nacalculatie
Configuratiebeheer (mutaties)	Op basis van nacalculatie, in nader te bepalen service periode waarin aan het netwerk mag worden gewerkt. Op basis van RfC.	Nacalculatie
Incidentbeheer, reactief (correctief) onderhoud	Onderdeel van het contract	Nacalculatie
Beschikbaarheidsbeheer, preventief onderhoud	Onderdeel van het contract	Nacalculatie
Dekking omvat:		
Responstijd	Ja	Ja
Voorrijkosten	Ja	Nee
Arbeidskosten	Ja	Nee
Materiaalkosten	Ja	Nee
Software assurance – zie noot 2	Ja	Ja
Actieve monitoring	Optioneel	Optioneel: Alleen IP apparatuur
RfC beoordelen – zie noot 3	Ja, binnen 5 werkdagen	N.v.t.

N.b.:

1. Randapparatuur is apparatuur (componenten, systeemdelen) die door eindgebruikers wordt bediend. Verder wordt alleen bedoeld op randapparatuur welke door de leverancier is geleverd, niet de randapparatuur welke door de gemeente Gulpen-Wittem ter beschikking wordt gesteld.
2. Software Assurance: alle kosten voor het effectief uitvoeren van SA zijn opgenomen in het maandbedrag van het onderhoudscontract. Niet alleen de fee voor de fabrikant, maar ook de implementatiekosten bij de leverancier dienen te zijn opgenomen. Het contract dient te voorzien in het uitvoeren ervan:
 - 2.1. Tenminste 1 keer per jaar,
 - 2.2. Indien dit voor het verhelpen van incidenten noodzakelijk is,

3. RfC beoordelen: configuratiebeheer wordt onder bepaalde omstandigheden uitgevoerd op basis van wijzigingsverzoeken (Request for Changes, RfC's). Als betrokken partij bij het beheer is het verstandig dat de leverancier meeleeft met de RfC's welke betrekking kunnen hebben op de telefonieomgeving en de gemeente Gulpen-Wittern wijst op mogelijke gevolgen van de wijziging.
4. Het meldproces van de gemeente Gulpen-Wittern voorziet erin dat storingen eerst aan de servicedesk van de gemeente Gulpen-Wittern worden gemeld en daar worden geregistreerd. De servicedeskmedewerker bepaald of de storing door een medewerker van de gemeente Gulpen-Wittern zelf wordt opgelost of dat de leverancier wordt benaderd.
 - 4.1. **Wens** is om de beheerorganisatie van de gemeente Gulpen-Wittern te ontlasten en dat eindgebruikers voor functionele ondersteuning rechtstreeks de leverancier kunnen benaderen.

6.2.3 Beschikbaarheidsbeheer

Met betrekking tot beschikbaarheidsbeheer dient het contract te voorzien in:

1. Een effectieve beschikbaarheid van telefoniefunctie van 99,7%,
2. End-of-life meldingen,
3. Regulier preventief onderhoud aan centrale apparatuur,
4. Het effectief uitvoeren van updates en upgrades in het kader van software assurance,

6.2.4 Configuratiebeheer

Ten behoeve van het configuratiebeheer dient het onderhoudscontract te voorzien in de volgende dekking:

1. Principe is dat de gemeente Gulpen-Wittern veel voorkomende mutaties zelf uitvoert.
2. Het contract dient te voorzien in toegang tot een helpdesk welke de mogelijkheid biedt om de beheerder van de gemeente Gulpen-Wittern "even op gang te helpen".
3. De gemeente Gulpen-Wittern wil van de leverancier 1 x per kwartaal een Ondersteuningsdag (O-dag). De O-dag biedt beheerders van de gemeente Gulpen-Wittern de mogelijkheid tot het stellen van vragen over diverse onderwerpen rond het beheer van telefonie.
4. Voor planbaar preventief onderhoud (waaronder het uitvoeren van upgrades) heeft de gemeente Gulpen-Wittern periodiek op een werkdag buiten werktijd een service venster. In dit service venster kunnen systemen uit dienst worden genomen als dit voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijk is.

6.2.5 Overige contractvoorwaarden

Het contract dient te voldoen aan de volgende eisen:

1. De gemeente Gulpen-Wittern verwacht van de leverancier een pro-actieve houding, waarbij met de gemeente Gulpen-Wittern wordt meegedacht. Bij de leverancier is een vaste contactpersoon voor service beschikbaar waarmee de projectleider of beheerder van de gemeente in voorkomende gevallen contact kan zoeken.
2. **Kwalificatie van incidenten:**
 - 2.1. Incidenten worden gekwalificeerd als urgente storingen als gelijktijdig meerdere gebruikers raken en/of als in hoge mate het bedrijfsproces wordt verstoord.
 - 2.2. Onder alle omstandigheden is de kwalificatie van de gemeente Gulpen-Wittern leidend.

6.3 Financieel

De kosten voor het SLA dienen deel uit te maken van het maandbedrag dat de leverancier vraagt voor het gebruik van haar dienstverlening door de gemeente Gulpen-Wittern

7. Leveringsomvang

De gemeente Gulpen-Wittern maakt gebruik van Microsoft Office Business Premium licenties. In deze licenties is Teams Phone Standard **niet** inbegrepen. Een leverancier die ervoor kiest om haar aanbieding uit te brengen op basis van Teams telefonie dient de extra benodigde licenties aan te bieden en in het investeringsoverzicht op te nemen.

De toestel- en licentiemix wordt definitief vastgesteld als het nummerplan is uitgewerkt. Meer of minder toestellen en licenties worden verrekend tegen de stuksprizen (netto prijzen) waarop de onderstaande tabel is gebaseerd.

Begroting	Leveringsomvang	Investering	
	Aantal	Initieel	Per maand
Basis telefooninstallatie	1		
Aansluiten huidige ISDN30 Vodafone	30 kanalen		
Standaard telefoniegebruikers, met basis telefonie, mobiele app en presence	175		
KCC gebruikers (inclusief WMO medewerkers) – gelijktijdige gebruikers	7		
KCC gebruikers (inclusief WMO medewerkers) – inlogcodes voor individuele agenten	13		
Vaste toestellen			
Vaste toestellen (standaard kantoortoestel)	14		
Headsets voor KCC medewerkers bij de softphones, inclusief gemeenschappelijk laadstation	13		
Analoge poorten	6		
Beheerssoftware conform PvE	1		
Installatie en implementatie	1		
Projectmanagement leverancier	1		
Trainingen	1		
Adoptie	1		
SLA	1		
Totaal (exclusief opties)			
Totaal (inclusief opties)			
Totaal over 48 maanden exclusief opties = beoordelingsprijs			

