

Bijlage 2 SVO|PL26TEL

Programma van eisen

Nr.	Algemeen voor alle leveringen en diensten
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 er wordt geen inbreuk gemaakt op rechten van derden.
2.	Alle (online/offline en live) contacten met Opdrachtgever/besteller dienen door Opdrachtnemer in correct Nederlands te geschieden.
3.	<p>Opdrachtnemer werkt (na opdrachtverstrekking) een migratiescenario (en globale planning) uit. Hierbij gelden de volgende aandachtspunten:</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
4.	Opdrachtnemer heeft gedurende de eerste week na de ingebruikname van de iedere locatie tijdens kantoor tijden een stand-by-dienst beschikbaar, zodanig dat een gekwalificeerde medewerker van de Opdrachtnemer binnen één uur met het opheffen van een probleem kan beginnen.
5.	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.
6.	Opdrachtnemer levert bij de voorbereidingen zeer goede ondersteuning waaronder bij het opstellen van de programmering telefonie en de bijbehorende eventuele overleggen die met de afdelingen zullen moeten worden gevoerd.
7.	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 tevoren te worden aangekondigd.
8.	Indien de overeenkomst om welke reden ook (tussentijds) eindigt, doet de 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).
9.	<p>De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de leveringen en diensten voldoen aan de onderstaande normeringen (of minimaal vergelijkbaar):</p> <ul style="list-style-type: none"> - ISAE3402/Type2 - ISO9001 - ISO27001 <p>Nederlandse AVG & privacy wetgeving. On premise oplossingen zijn niet toegestaan (met uitzondering van een receptietelefoon en headsets). Alle data dient uitsluitend binnen de EU grenzen gehost worden.</p>
10.	De telefonie is per gebruiker schaalbaar (meer en minder) met maximaal 30% en tegen de kosten per gebruiker zoals beschreven op het prijzenblad.

11.	Als Opdrachtnemer haar platform wijzigt kan zij daarvoor geen meerkosten in rekening brengen ten opzichte van de Inschrijving.
-----	--

Nr.	Niveau van dienstverlening
12.	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 8.00 uur – 17.00 uur, met uitzondering van officiële feestdagen. Opdrachtnemer mag een eigen SLA met prioriteiten aanbieden.
13.	Er dient een Nederlandstalige servicedesk telefonisch en per e-mail beschikbaar te zijn voor vragen of meldingen. Deze dient op werkdagen (ma t/m vr m.u.v. officiële feestdagen) van 8.00 tot 17.00 uur bereikbaar te zijn). De wachttijd in geval van telefonische vragen of meldingen bedraagt maximaal 5 minuten.
14.	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: <ul style="list-style-type: none"> - samenstelling projectteam (functies); - projectplan; - risico's en mitigatie van risico's; - tijdsplanning; - communicatie binnen de Opdrachtgever; - training en instructie; - inzet van Opdrachtgever en geschatte benodigde tijd.
15.	De beoogde projectleider bij de implementatie 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.
16.	Opdrachtnemer hanteert alle richtlijnen van de overheid inzake beveiliging van persoonsgegevens, waaronder het meest recente besluit 'Baseline Informatiebeveiliging Overheid 2' (zie voor meer informatie bio-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 8) 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.
17.	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 en headsets dan uit het prijzenblad, omruilingen, bijplaatsingen, retourneren of welke afwijkende afspraak dan ook. Nadere afspraken zijn nietig.
18.	SVO PL zal zelf functioneel beheer uitvoeren op de (tele)communicatievoorziening en binnen telefonieapplicaties. Voor het uitvoeren van functioneel beheer eist SVO PL vanuit het oogpunt van eenvoud te beschikken over administrator functionaliteit waar zaken zelf zijn aan te passen. Het betreft hier onder andere het aanmaken van belgroepen, telefoonnummer toekennen, toekennen van rechten en bel-policies.

Nr.	Arbo- en milieueisen/duurzaamheid
19.	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.

20.	Medewerkers van Opdrachtnemer die de gebouwen van Opdrachtgever betreden dienen te beschikken over een VOG (verklaring omtrent gedrag) voor het onderwijs, niet ouder dan 12 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.
21.	Opdrachtnemer verklaart dat er geen kinderarbeid wordt toegepast bij alle geleverde producten.

Nr.	Eisen VASTE TELEFONIE oplossing
	Levertijd
22.	De levering en implementatie kan in ieder geval plaatsvinden binnen de termijnen die in hoofdstuk 2.1 van het aanbestedingsdocument staan beschreven.
23.	Opdrachtnemer neemt alle noodzakelijke maatregelen om te voorkomen dat de telefonie door derden misbruikt kan worden.
24.	<p>De telefonie-oplossing moet probleemloos werken binnen de ICT-infrastructuur van de Opdrachtgever.</p> <p>De oplossing bestaat uit één bovenschoolse oplossing voor alle locaties. Dit betreft voor Opdrachtgever een eigen (autonome) telefonie oplossing, bestaande uit een eigen virtuele centrale, eigen (huidige) nummers, eigen toestellen en volledige ondersteuning vanuit de Opdrachtnemer. Ofwel er is sprake van één oplossing op het netwerk van Opdrachtgever.</p> <p>De facturatie en contractbeheer zal centraal plaatsvinden.</p> <p>Inschrijver vult de prijzen in op het prijzenblad.</p> <p>De aangeboden telefonie oplossing sluit 100% aan bij de gevraagde functionaliteit en gebruikersgroepen uit het aanbestedingsdocument. Dit bestaat in de basis voor de eindgebruiker uit Microsoft Teams telefonie met daarnaast telefonie met een eigen telefoonnummer via de MS Teams app op een computer/smartphone. Voor de receptiefunctie is het niet vereist dat hiervoor de MS Teams-applicatie wordt gebruikt; de inschrijver is vrij een alternatief product aan te bieden, mits dit integreert met MS Teams</p> <p>Kernfunctionaliteiten zijn daarbij:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bellen en gebeld worden, inclusief terugbelfunctie. - Doorschakelen (bij niet beschikbaar, bezet, in gesprek). - Wachtrijen en belgroepen met instelbare wachtmuziek. - Vermelding aantal wachtenden. - Voicemail. - Nummerbeheer/contactintegratie. - Videobellen. - Presence/statusinformatie (beschikbaar, in gesprek, afwezig welke door de gebruiker zelf in te stellen is, ook binnen vaste tijdschema's). - Centrale en actuele telefoonboek functionaliteit van alle medewerkers, integratie met MS teams, outlook. - Naam-nummerherkenning (mits ingesteld) binnenkomende oproepen. <p>Het netwerk van Opdrachtgever beschikt over Power over Ethernet (PoE).</p> <p>Voor de IP-toestellen geldt: Eén UTP contactdoos dient voldoende te zijn voor het aansluiten van een IP-telefoon van de Opdrachtgever. Het toestel ontvangt stroom via de UTP en heeft internettoegang.</p>
25.	

	Leerlingen en medewerkers zijn twee verschillende entiteiten binnen de organisatie van Opdrachtgever. Ze zijn wel beide aanwezig binnen ons ICT-Domein. Leerlingen dienen geen gebruik te kunnen maken van de telefonie-oplossing en de contactgegevens van medewerkers. (leerlingen hebben geen MS-A5 licentie)
26.	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.
27.	Het beheerssysteem heeft de mogelijkheid tot het uitvoeren van metingen: <ul style="list-style-type: none"> - Minimaal inzicht in de aantallen en duur van gesprekken (ontvangen en gemist) per toestelnummer, hoofdnummer, groepsnummer en per tijdseenheid. - Een grafische weergave van verbruik.
28.	Het systeem geeft inzicht in belfrequentie en biedt de mogelijkheid overzichten te maken per school, afdeling, per locatie of bestemming en tijdseenheid.
29.	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.
30.	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 ongewenste toegang, ongeautoriseerd gebruik, hackers, virussen en misbruik.
31.	Bij spanningsuitval moeten de softwareconfiguratie en alle ingesproken systeemteksten bewaard blijven. Deze dienen automatisch periodiek (minimaal maandelijks) te worden opgeslagen.
32.	De Opdrachtnemer zal het functionele beheer uitvoeren. 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 en verwijderen van een account moeten de beheerders ook zelf kunnen uitvoeren. Aanbestedende dienst verstaat onder operationeel beheer: Werkzaamheden voor het operationeel opleveren en onderhouden 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.
33.	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.
34.	Uniforme modellen strategie: het aangeboden toestel is van hetzelfde merk en (type eenvoudig en type uitgebreid) identiek in de uitvoering. Het toestel zal op basis van SIP worden aangesloten op het systeem en kunnen worden beheerd door Opdrachtgever. Opdrachtgever is vrij om een toestel van ieder willekeurig merk (maar wel TEAMS gecertificeerd) aan te sluiten.
35.	Opdrachtgever wil uitsluitend fabrieksnieuwe apparatuur.
36.	Display/dashboardinformatie en systeemteksten op de telefoons zijn ingesteld op Nederlandstalig (met uitzondering van Engelse termen).
37.	Het naar extern meegezonden nummer (in de nummerweergave zichtbaar) moet (voor één of alle toestellen) kunnen worden uitgezet/afwijkend kunnen zijn.
38.	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.
39.	De geboden oplossing biedt de integratie met Microsoft 365 producten aan. Dit omvat, maar is niet gelimiteerd tot, Azure AD en Unified Communication met gebruik van Teams. En eventuele toekomstige ontwikkelingen.
40.	Voor de bediening/receptie kunnen gesprekken worden gerouteerd afhankelijk van het tijdstip en het wel of niet aanwezig zijn (ingelogd zijn) van de medewerkers.

41.	Een gebouw moet niet alleen voor de eigen locatie gesprekken kunnen ontvangen, maar ook doorgeschakelde gesprekken van een ander gebouw/school, oftewel terugvalfunctionaliteit.
42.	De Opdrachtnemer is minimaal 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.
43.	<p><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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opstellen van het nummerplan (wie heeft welk toestel en welke schakelingen en mogelijkheden), bekabelingsgegevens, en VLAN- en IP-plan, netwerkchangeplan. <p>Activiteiten die <u>Opdrachtgever</u> zal uitvoeren zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Patchen en het plaatsen van de toestellen. - In overleg met de netwerkbeheerder configureren van switches van Opdrachtgever benodigd voor een werkende telefonieoplossing. - 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.
44.	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.
45.	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.
46.	<p>De Opdrachtnemer moet minimaal de volgende instructies verzorgen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Training/instructie voor de telefonistes op iedere locatie van de Opdrachtgever. - Training/instructie voor de 3 beheerders. <p>Ook voor de hier genoemde aantallen geldt dat deze later in het project bijgesteld moeten kunnen worden.</p>
47.	<p>Opdrachtnemer moet gebruikershandleidingen van geleverde apparatuur en software beschikbaar stellen, waaronder minimaal de handleidingen voor het telefoontoestel en de bedienpost (in de Nederlandse taal).</p> <p>Handleidingen dienen eveneens digitaal te worden aangeleverd voor plaatsing op intranet. Er dient daarnaast een digitale verkorte handleiding te worden aangeleverd.</p>
48.	<p>Opdrachtgever vereist een optimale werking van de systemen. Het onderhoud en de service moet minimaal voorzien in de hierna beschreven onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.

Nr.	Vaste telefonie (netlijnen en verkeer)
49.	Opdrachtnemer verzorgt het afhandelen van inkomende en uitgaande vaste gesprekken van Opdrachtgever (zowel binnen Nederland als daarbuiten als naar mobiele telefoons) op alle locaties.
50.	Er kan uitgaand worden gebeld, naar vaste en mobiele telefoonnummers waarbij er een limiet is op buitenlandse telefoonnummers. Bij het uitbellen bestaat de mogelijkheid om geen telefoonnummer te delen (zichtbaar te maken).
51.	Bellen binnen en buiten de regio binnen Nederland (geen servicenummers) en bellen naar Nederlandse mobiele nummers dient bij de ingediende prijzen te zijn inbegrepen. Ofwel: belvrij service, zonder limiet.

52.	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.
53.	Alle gesprekken (inkomend en uitgaand) dienen van de juiste nummerinformatie te zijn voorzien.

Nr.	Eisen HEADSETS
54.	<p>Prijs per stuk op te geven op het prijzenblad.</p> <p>Geschikt voor alle gebruikers met een Device, eenvoudig in gebruik.</p> <p>Professionele headset met 1 oorschelp ten behoeve van de aangeboden receptie-oplossing.</p> <p>Minimale eisen: De headset moet altijd draadloos verbonden kunnen worden met een bijgeleverd basisstation, dat is gekoppeld aan het dockingstation op de werkplek van de gebruiker en door middel van USB verbonden is met een device."</p> <p>Het basisstation dient de headset op te laden en fungeert tevens als basis voor Bluetooth-verbindingen.</p> <p>De headset is geschikt voor intensieve telefonie.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bediening op de headset: Mute, volume, opnemen/opvangen. - Microfoon met ruis onderdrukking (onderdrukt achtergrondgeluid). - Acoustic shock protection, bescherming tegen plotselinge harde geluiden. - Wideband audio (HD voice) Helderheid die aansluit bij moderne VoIP-kwaliteit. - Minimaal 8–10 uur spreektijd, voor hele werkdagen zonder tussentijds opladen. - Snellaadfunctie, 15 minuten laden = 2–3 uur spreektijd (premium model). - Vervangbare oorkussens. - Voldoende robuust voor dagelijks gebruik (scharnieren, hoofdband, microfoonarm). - Gecertificeerd voor MS Teams. <p>ARBO eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voldoende comfort bij langdurig dragen, < 100 grams, zachte kussens, verstelbare hoofdband. - Geen drukpunten waarbij hoofdpijn kan ontstaan. - Microfoonarm is verstelbaar, niet te straks, niet te los. - Alcoholbestendig bij schoonmaak. - Voldoet minimaal aan de EN 50332 norm, of vergelijkbaar. <p>Er zit minimaal 2 jaar garantie op de aangeboden headset.</p>

Nr.	Eisen VAST TOESTEL
55.	<p>Functioneel:</p> <p>Basisfunctionaliteit Het toestel ondersteunt bellen, gebeld worden, doorverbinden, in de wacht zetten en terughalen. Het toestel ondersteunt blinde en begeleide doorverbinding. Ondersteuning voor belgroepen, wachtrijen en hunt groups. Sneltoetsen of programmeerbare knoppen (6) voor interne nummers, meldkamer, BHV, directie. Handsfree bellen met speakerphone van hoge kwaliteit. Ondersteuning voor indicatie van bezet-status (BLF/Busy Lamp Field). Mogelijkheid om meerdere lijnen gelijktijdig te beheren (multi-line support). Fysieke toetsen</p> <p>Prijs per toestel op te geven op het prijzenblad</p>
56.	<p>Technische eisen:</p> <p>Netwerk & integratie Ondersteuning voor VoIP via SIP (SIP 2.0). PoE (Power over Ethernet) verplicht (802.3af of hoger), zodat geen losse adapters nodig zijn. Gigabit Ethernet-poort voor toekomstbestendigheid en doorlus naar PC indien nodig. VLAN-ondersteuning (Voice VLAN tagging: 802.1Q). DHCP ondersteuning (incl. optie 66/150 indien provisioning wordt gebruikt). NAT traversal: ondersteuning voor STUN/TURN/ICE. QoS-tagging (DiffServ/DSCP) voor spraakkwaliteit. Encryptie voor beveiligde spraak. 802.1x netwerk authenticatie. Https provisioning. Remote firmware updates.</p>
57.	<p>Minimaal 2 jaar garantie.</p>
Nr.	Eisen BEHEER
58.	<p>Het beheerdersportaal moet de mogelijkheid bieden tot inzichten in facturen, instellingen, beperkingen, rapportage, verbruik, e.d.</p>