

Bijlage 7 SVO|PL26TEL

Kwaliteit

Om de kwaliteit en toegevoegde waarde van de Inschrijver(s) te kunnen beoordelen dient Inschrijver zijn kwaliteit aan te tonen en meerwaarde uit te werken conform onderstaande criteria. Alle uitwerkingen en beantwoording van een Inschrijver dienen realistisch en uitvoerbaar te zijn. Een honorering van het ingediende zal nimmer leiden tot een verplichte afname van datgene wat Inschrijver heeft ingediend.

NOTE: Iedere uitwerking en beantwoording moet betrekking hebben op de onderhavige opdracht (en ontwikkeling van de opdracht) en op de organisatie van de Opdrachtgever.

Bij de inschrijving moeten de volgende onderdelen worden ingediend:

- 1. A Beantwoording open vragen:** Inschrijver beantwoordt de gestelde open vragen conform deze bijlage.
- 2. Indienen screencast:** Inschrijver dient bij het indienen van haar inschrijving 1 complete **screencast** in te dienen waarin de zes scenario's conform deze bijlage zijn uitgewerkt. Dus niet 1 screencast per scenario. Voor het indienen van de screencast gelden de volgende voorwaarden:
 - Bestandsformaat: De screencast dient te worden aangeleverd in een .zip-bestand (met daarin het .mov-bestand of mp4).
 - Het is niet toegestaan om in de screencast te werken met externe (web)links naar videoplatforms.
 - Bestandsgrootte: Het bestand mag maximaal 2.000 MB (2 GB) groot zijn.
 - Tijdsduur screencast: De screencast mag een totale lengte hebben van maximaal 45 minuten. Delen van de opname die deze tijdsduur overschrijden, kunnen niet worden meegenomen in de beoordeling.

Gelet op de bestandsgrootte van video's en de afhankelijkheid van upload- en internetsnelheden, adviseert de Aanbestedende Dienst nadrukkelijk om **tijdig te starten** met het indienen van de inschrijving. Het is niet toegestaan om de video op een andere manier aan te leveren dan door deze bij de inschrijving te uploaden.

- 3. Indienen testtoestel en testheadset:** Inschrijvers dienen het testtoestel en testheadset vóór de uiterste (fatale) termijn voor het indienen van een inschrijving, zie de planning in paragraaf 2.1 van het aanbestedingsdocument, te hebben aangeleverd op de locatie van Aanbestedende dienst, op het hieronder vermelde adres:

Akerstraat 85-87

6417 BK Heerlen

T.a.v. Antoine Schokker

Openingstijden: ma t/m vrij van 09:00 – 17:00 uur).

Na het indienen van de inschrijving zullen de volgende onderdelen plaatsvinden:

- 1. B Toelichting beantwoording:** Inschrijver zal op locatie van de Aanbestedende dienst in Heerlen een toelichting geven op haar beantwoording van de open vragen. De beoordelaars kunnen aan de hand van de inschrijving en de toelichting nadere vragen stellen (over uitsluitend deze onderwerpen) ter verduidelijking, om zodoende de beoordeling zo goed mogelijk te laten plaatsvinden.

Onderstaand treft u de uitwerking van de gunningscriteria.

1. OPEN VRAGEN

Naast de gestelde eisen uit de onderhavige aanbesteding is de aanbestedende dienst op zoek naar een Opdrachtgever die haar gedurende de periode van de overeenkomst kan voorzien van veel toegevoegde waarde. Hoe meer toegevoegde waarde een Inschrijver biedt, hoe hoger zij op dit onderdeel kwaliteit scoort. Alle antwoorden van een Inschrijver dienen realistisch en uitvoerbaar te zijn en dienen bij de ingediende prijs op het prijzenblad te zijn inbegrepen, tenzij dit nadrukkelijk anders is vermeld in de vraagstelling. Een honorering van de antwoorden zal nimmer leiden tot een verplichte afname van datgene wat Inschrijver heeft ingediend. **NOTE: de beantwoording moet betrekking hebben op de scope (en ontwikkeling) van de opdracht en op de organisatie van de Opdrachtgever.**

BEANTWOORDING VAN DE OPEN VRAGEN

Bij het beantwoorden van de open vragen dient u te letten op het volgende:

- Als het maximaal aantal pagina's overschreden wordt zal de beoordelingscommissie alleen het eerste toegestane aantal pagina's beoordelen, afhankelijk van wat er wordt gevraagd.
- In de beantwoording mogen geen URL's, linkjes naar webpagina's of andere verwijzingen staan.
- U dient de beantwoording van de open vragen toe te voegen bij uw inschrijving via TenderNed als een leesbaar en niet beveiligd Pdf bestand.

1.1 Plan van aanpak, niveau dienstverlening en exit

Inschrijver beschrijft op maximaal 10 A4 (toe te voegen via TenderNed) haar plan van aanpak zodat snel en kwalitatief een goede migratie zal plaatsvinden. Inschrijver beschrijft daarbij minimaal (per subvraag uitgewerkt):

- a. Welke risico's Inschrijver ziet en welke beheersmaatregelen Inschrijver voorstelt.
- b. Op welke wijze Inschrijver de kennis van de gevraagde dienstverlening borgt en vastlegt zodat bij uitval/verlof van medewerkers of beëindiging van de overeenkomst hierop teruggevallen kan worden.
- c. Hoe zij de transitie van de huidige situatie naar de nieuwe dienstverlening ziet kijkend naar data, nummerportering, huidig en toekomstig beheer en back-ups.
- d. Wat Inschrijver daarbij verwacht van Opdrachtgever (uitgedrukt in functies, rollen en uren per welke periode en per school).
- e. Hoe Inschrijver de communicatie ziet gedurende de transitie. Geef dit vorm in een communicatiematrix voor de samenwerking met derden (betrokken ICT-partners zoals de beheerder van de ICT-infrastructuur) zodanig dat Aanbestedende dienst en haar scholen hier niet of minimaal mee worden belast.
- f. Op welke wijze Inschrijver ondersteuning geeft aan de scholen bij de implementatie.
- g. Op welke wijze zij invulling geeft aan een exit bij beëindiging van de overeenkomst.

1.2 Goede samenwerking, visie op partnerschap, meerwaarde

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 op welke wijze zij invulling geeft aan een goede samenwerking met de Opdrachtgever en welke visie zij heeft op een zakelijk partnerschap. Inschrijver beschrijft minimaal:

- a. Op welke wijze Inschrijver een invulling geeft aan een proactieve houding in relatie tot beheer van de vaste telefonie door de Opdrachtgever.
- b. Welke inzichten er (per locatie/afdeling etc.) in de managementinformatie over het gebruik en de kosten gegeven worden.
- c. Inschrijver beschrijft daarbij een communicatiematrix waarbij een invulling is gegeven aan de communicatie op alle niveaus.
- d. Op welke wijze Inschrijver de Opdrachtgever na gunning op de hoogte gaat houden van de ontwikkelingen in de markt en vernieuwingen in de geboden oplossing, met welke frequentie en met welke middelen.
- e. Of Inschrijver voor de Receptie-oplossing een koppeling met Somtoday (las-applicatie) kan realiseren en indien ja, in welke technische vorm die koppeling dan tot stand komt en welke functionaliteit(en) dit vervolgens biedt voor de receptie-/baliemedewerkers.

1.3 Aanvragen vanuit Opdrachtgever aan de helpdesk van Inschrijver

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 4 A4 op welke wijze de servicemeldingen in een **model van technicus naar technicus** vanuit de Opdrachtgever door de helpdesk van de Inschrijver verwerkt worden en beschrijft daarbij minimaal:

- a. Een procesbeschrijving op welke wijze de Opdrachtgever een melding kan plaatsen, volgen en afhandelen.
- b. Op welke wijze en binnen welke periode (SLA) opvolging plaatsvindt.
- c. Welke verschil maakt Inschrijver tussen een prio 1, prio 2, prio 3 etc. en de daarbij behorende oplostijden? Op welke wijze bewaking plaatsvindt.
- d. Welke fall-back oplossing heeft inschrijver indien MS-Teams uit de lucht is en de scholen op de hoofdnummers bereikbaar moeten zijn? Hoe snel kan deze worden ingezet?
- e. Welke fall-back oplossing heeft inschrijver indien Internet op een school uit de lucht is en de scholen op de hoofdnummers bereikbaar moeten zijn? Hoe snel kan deze worden ingezet?

Beoordelingsmethodiek

Om de kwaliteit van een Inschrijver te kunnen beoordelen heeft de Aanbestedende dienst gekozen voor de beoordelingsmethodiek B-PKV. Voor elk onderdeel zal de beoordelingscommissie per item een beoordeling toekennen, die per item individuele punten vertegenwoordigt. De eindscore op een onderdeel is de SOM van de behaalde punten van alle items van dat onderdeel. Hoe meer toegevoegde waarde en/of kwaliteit een Inschrijver biedt, hoe hoger zij op het onderdeel beantwoording open vragen scoort. Alle leden van de beoordelingscommissie krijgen een scoreblad dat zij onafhankelijk van elkaar zullen invullen. Daarna zal de beoordelingscommissie op basis van consensus tot een eindscore per item komen. De te behalen punten per onderdeel zijn terug te vinden in bijlage 11 van deze aanbesteding.

Voor de beoordeling van de beantwoording van de open vragen geldt een beoordelingskader op basis van consensus met de volgende uitgangspunten:

Uitmuntend

In de oplevering van de Inschrijver wekt zij zeer veel vertrouwen, de beschrijving is uiterst helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een uitmuntend resultaat en de oplevering overstijgt de verwachtingen.

Goed

In de oplevering van de Inschrijver wekt zij vertrouwen, de beschrijving is helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een goed resultaat en de oplevering overstijgt de verwachtingen niet, maar voldoet hieraan.

Voldoende

In de oplevering van de Inschrijver wekt zij niet meer dan voldoende vertrouwen, de beschrijving is minder helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een voldoende resultaat, maar de oplevering kent één punt van verbetering.

Matig

In de oplevering van de Inschrijver wekt zij maar een matig vertrouwen, de beschrijving is matig concreet geformuleerd en kent meer dan twee verbeterpunten. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een matig resultaat met twee, drie of vier verbeterpunten.

Onvoldoende = UITSLUITING

In de oplevering van de Inschrijver wekt zij onvoldoende vertrouwen, de beschrijving is onvoldoende helder, onvoldoende concreet en is onvoldoende (of vragen zijn niet beantwoord) begrijpelijk geformuleerd. En/of de beantwoording kent meer dan vier punten van verbetering. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een onvoldoende resultaat, waarbij geldt dat dit direct zal leiden tot een gemotiveerde uitsluiting van verdere deelname.

1.B. TOELICHTING OP DE BEANTWOORDING VAN DE OPEN VRAGEN

De Inschrijver zal bij Aanbestedende dienst in Heerlen haar beantwoording op de open vragen toelichten. Van de toelichting wordt verwacht dat Inschrijver zelf het initiatief neemt om de beantwoording van de open vragen, zoals Inschrijver deze heeft ingediend, toe te lichten, waarbij dezelfde volgorde zal worden gevolgd. De beoordelaars kunnen aan Inschrijver tijdens deze toelichting verdiepingsvragen stellen, aan de hand van de beantwoording die bij de inschrijving is ingediend. Inschrijver zorgt ervoor dat zij deze toelichting laat uitvoeren door eigen medewerkers, die zodanig bekwaam is/zijn dat vragen over de inhoud van de beantwoording van de open vragen eenvoudig beantwoord kunnen worden, waarbij geldt dat diezelfde medewerker(s) na een eventuele voorgenomen gunning de implementatie gaat/gaan verzorgen.

Per Inschrijver mogen er maximaal 4 personen deelnemen. Bij de toelichting zijn namens de Inschrijver minimaal de commercieel accountverantwoordelijke en de projectleider (de beoogde sleutelfunctionarissen die de implementatie gaan begeleiden na een eventuele gunning) aanwezig om vragen te kunnen beantwoorden.

De toelichting moet inhoudelijk identiek zijn aan hetgeen wat Inschrijver bij de inschrijving heeft aangeboden en beschreven, er mogen dus geen alternatieve antwoorden en geen aanvulling(en) gegeven worden op de inschrijving, louter een toelichting op de gegeven beantwoording. Eventuele alternatieven en aanvullingen zullen niet leiden tot een aanpassing van de beoordeling.

Indien Inschrijver voor de toelichting gebruik wil maken van een PowerPoint of andere presentatie op een scherm draagt hij/zij geheel zorg voor eigen device/hardware mee met een HDMI-aansluiting. Aanbestedende dienst faciliteert een ruimte met een groot beeldscherm en een internetvoorziening.

Als bij de toelichting blijkt dat Inschrijver haar beantwoording niet gestand kan doen dan zal de Opdrachtgever de sessie afbreken en zal de beoordeling als onvoldoende aangemerkt worden en de betreffende Inschrijver worden uitgesloten. De toelichting kan ertoe leiden dat de individuele beoordeling van de beoordelaar(s) op de beantwoording van de open vragen positief of negatief aangepast wordt. Na de toelichting en de eventuele aanpassingen op de individuele beoordelingen volgt een consensusoverleg, waarbij het beoordelingsteam in consensus tot een gemotiveerd eindoordeel per open vraag komt. Het consensusoverleg vindt na de toelichting in besloten kring plaats, de Inschrijver is hierbij niet aanwezig.

De installatietijd, het opstarten van de eigen device en voorbereiding zal maximaal 5 minuten duren. Het is NIET de bedoeling dat Inschrijver een bedrijfspresentatie geeft, zij mag zich maximaal 5 minuten voorstellen (niet verplicht), waarna de toelichting zal plaatsvinden. De toelichting, inclusief het stellen van vragen en de beantwoording hiervan, mag maximaal 40 minuten duren.

50 minuten totaal:

- 5 minuten installatie presentatiemiddelen
- 5 minuten kennismaking/ voorstellen
- maximaal 40 minuten toelichting

Dit onderdeel kent GEEN eigen beoordelingskader, maar kan leiden tot een aanpassing van een beoordeling van de beantwoording van de open vragen. De toelichting op de beantwoording van de open vragen zal plaatsvinden conform planning in het aanbestedingsdocument (Inschrijver zal hiervoor tijdig een nadere uitnodiging ontvangen). Om enige discussie achteraf te voorkomen zal het gesprek worden opgenomen in beeld en geluid. Tevens kan dit dienen als naslag materiaal voor een beoordelaar om zodoende de beoordeling zo zorgvuldig mogelijk te laten plaatsvinden. Inschrijver stemt in met deze opnames.

De toelichting dient in de volgorde van de open vragen plaats te vinden, dit geldt voor zowel de vraag als de subvragen. Dit is een vereiste om beoordelaars systematisch per onderdeel de beoordeling te kunnen laten plaatsvinden, zonder een wijziging of aanvulling van de inschrijving te laten plaatsvinden.

2. BEOORDELING TEAMS – TELEFONIE OPLOSSING EN SMARTPHONE APP

Opdrachtgever acht een beoordeling van de werking van de aangeboden TEAMS oplossing van groot belang en heeft in dit hoofdstuk de criteria beschreven die worden beoordeeld. Inschrijver dient bij het indienen van haar inschrijving 1 complete **screencast** in te dienen met daarin de zes scenario's zoals hieronder beschreven.

Algemene instructies voor de screencast

Voor de **in te dienen screencast** gelden de volgende instructies:

- Inschrijver houdt in de screencast de volgorde van de scenario's aan zoals hieronder beschreven. Bij de start van elk scenario moet ondubbelzinnig zichtbaar zijn welk scenario wordt gepresenteerd. Dit dient te gebeuren door het duidelijk en volledig in beeld brengen van de scenariotitel.
- Elk scenario wordt visueel helder gepresenteerd. Dit omvat in ieder geval de weergave van klikbewegingen, navigatie door menu's en gebruikte instellingen.
- Het geluid wordt opgenomen zodat verstaanbaarheid en audiokwaliteit beoordeeld kunnen worden.
- In de scenario's dienen minimaal tien (10) fictieve contactpersonen te worden gebruikt, conform de eisen uit de aanbesteding.
- Bij de scenario's waar een mobiele telefoon onderdeel uitmaakt van het scenario, m.u.v. scenario 6, dient een iPhone gebruikt te worden.
- Inschrijver sluit af met korte samenvatting waarin wordt bevestigd:
 - Dat alle scenario's zijn uitgevoerd en opgenomen.
 - Dat identiteit, nummers en functionaliteit correct werkten.

Benodigheden screencast

- 4 gebruikssaccounts (één per groep).
- 1 testnummer (groep 2).
- MS Teams app op laptop en mobiele telefoon.
- Smartphone-apps (iOS). Met uitzondering van scenario 6, hier dient ook Android getoond te worden
- Fictief adressenboek met 10 testcontacten

Storyboard voor Screencast

Dit storyboard wordt gebruikt door inschrijvers om een complete screencast op te nemen waarin de functies voor de 4 gebruikersgroepen worden getest:

- Groep 1 – Basis profiel (geen eigen nummer noodzakelijk)
- Groep 2 – Basis Plus (basisprofiel + eigen nummer)
- Groep 3 – Mobiel (Basis Plus + zakelijk mobiel toestel + mobiel nummer)
- Groep 4 – Receptiefunctie (gespreksafhandeling + wachtrijfuncties)

Voor elk scenario moet de inschrijver laten zien dat het werkt in hun aangeboden MS Teams telefonieoplossing en smartphone app (Android & iOS).

Beoordelingscriteria

Het onderdeel zal beoordeeld worden aan de hand van zes scenario's die zullen worden beoordeeld per scenario als geheel op onderstaande beoordelingscriteria:

Criteria	Uitleg
Intuïtiviteit	Begrijpt gebruiker direct wat hij moet doen/zijn de functies goed zichtbaar, ofwel hoe logisch is de interface?
Efficiëntie	De stappen die nodig zijn voordat de handeling kan worden uitgevoerd en kan deze handeling snel plaatsvinden?

De beoordelingscommissie beoordeeld ieder scenario aan de hand van het volgende beoordelingskader:

Uitmuntend

De getoonde werkwijze in de ingediende screencast overstijgt de verwachting.

Goed

De getoonde werkwijze in de ingediende screencast is goed, voldoet aan de verwachting en wekt vertrouwen, maar overstijgt de verwachtingen niet en kent ook geen verbeterpunt(en).

Voldoende

De getoonde werkwijze in de ingediende screencast kent 1 verbeterpunt.

Matig = NEGATIEVE SCORE

De getoonde werkwijze in de ingediende screencast is matig, het kent meer dan 1 verbeterpunt binnen dit scenario, maar maximaal 2 verbeterpunten.

Onvoldoende = UITSLUITING

De getoonde werkwijze in de ingediende screencast is onvoldoende, het is niet acceptabel of kent meer dan 2 verbeterpunten binnen dit scenario, of één of meer onderdelen zijn niet uitvoerbaar of worden niet gepresenteerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal resulteren in een onvoldoende resultaat, wat direct leidt tot een gemotiveerde uitsluiting van verdere deelname.

Bovenstaande criteria gelden voor elk scenario.

De zes scenario's zijn als volgt:

Scenario 1 – Uitgaand bellen

Bellen met hoofdnummer (groep 1)

1. Open Teams en ga naar bellen.
2. Bel een extern nummer.
3. Laat zien hoe de keuze gemaakt wordt tussen bellen met hoofdnummer of anoniem en kies daarna het hoofdnummer.
4. Start gesprek.
5. Beëindig gesprek.

Bellen met eigen nummer (groep 2)

1. Open Teams, ga naar bellen.
2. Bel een extern nummer.
3. Laat zien hoe de keuze gemaakt wordt tussen bellen met hoofdnummer, eigen nummer of anoniem en kies daarna het eigen nummer.
4. Start gesprek.
5. Beëindig gesprek.

Bellen met eigen nummer als anoniem (groep 2)

1. Open Teams, ga naar bellen.
2. Laat zien hoe de keuze gemaakt wordt tussen bellen met eigen nummer of anoniem. Kies anoniem.
3. Bel een extern nummer.
4. Start gesprek.
5. Beëindig gesprek.

Scenario 2 – Binnenkomende gesprekken

Binnenkomend gesprek aannemen door groep 2

1. Zet gesprek op waarbij een externe groep 2 medewerker belt.
2. Toon in het scherm het nummer van de beller.
3. Start gesprek.
4. Beëindig gesprek.

Intern gesprek met adresboek groep 2 zoekt groep 1

1. Zoek een interne medewerker op in het adresboek.
2. Bel de interne medewerker vanuit het adresboek.
3. Toon in het scherm de beller.
4. Start gesprek.
5. Beëindig gesprek.

Intern gesprek wordt niet opgenomen en belandt in voicemail

1. Zoek een interne medewerker op in het adresboek.
2. Bel de interne medewerker vanuit het adresboek.
3. Toon in het scherm de beller.
4. Neem niet op en laat zien hoe beller de voicemail inspreekt.
5. Beëindig gesprek.

Intern gesprek wordt niet opgenomen en belandt in voicemail. Informatie aan gebelde.

1. Laat zien hoe de gebelde geïnformeerd wordt over het gemist gesprek.
2. Laat zien hoe de gebelde geïnformeerd wordt over de aanwezige voicemail.

Intern gesprek, gebelde staat op niet storen in MS Team

1. Zoek een interne medewerker op in het adresboek, die in MS Team op Afwezig staat.
2. Bel de interne medewerker.
3. Laat zien hoe het gesprek afgehandeld wordt zonder de gebruiker te storen.

Intern gesprek tussen groep 1 en groep 3

1. Groep 1 medewerker zoekt een groep 3 medewerker op in het adresboek.
2. Bel de groep 3 medewerker.
3. Neem gesprek aan op de mobiele telefoon in de MS Teams app.
4. Beëindig gesprek.

Scenario 3a – Groep 4 functionaliteiten

Aanmelden bij Groep 4 oplossing

Demonstreer de wijze waarop een groep 4 medewerker zich aanmeldt.

Doorverbinden

1. Demonstreer warm doorverbinden met behulp van het adresboek (ofwel met overleg).
 - a. Laat het knopgebruik zien.
2. Demonstreer koud doorverbinden (ofwel zonder overleg).
 - a. Laat het knopgebruik zien.

Gesprek in de wacht zetten, ruggenspraak houden en terugnemen

1. Zet het gesprek in de wacht.
2. Toon het houden van ruggenspraak.
3. Neem het gesprek terug.
4. Beëindig het gesprek.

Extern gesprek doorverbinden naar mobiele telefoon (groep 3)

1. Neem een extern gesprek aan en verbind deze door naar het mobiele nummer van een groep 3 medewerker.
2. Laat zien dat het gesprek op het mobiele toestel van de groep 3 medewerker aankomt en opgenomen wordt.

Afwezigheidsteksten instellen

1. Stel de afwezigheidstekst in. Spreek de volgende tekst in: "Vanwege een feestdag is de schoollocatie de hele dag gesloten".
2. Laat de handelingen stap- voor stap zien.
3. Toon de mogelijkheid voor het instellen van schema's van de afwezigheidstekst.
4. Toon de mogelijkheid om een afwezigheidstekst incidenteel/ad hoc in te stellen.
5. Toon de handeling om afwezigheidsteksten aan te zetten, te wijzigen en uit te zetten.

Wachtrij

Laat de wachtrij functionaliteit zien vanuit de receptiemedewerker met 5 bellers in de wachtrij.

Laat de wachtrij functionaliteit zien vanuit de beller, hoe ervaart de beller deze wachtrij.

Scenario 3b - EXTRA te behalen punten Groep 4

De Aanbestedende dienst hecht waarde aan aanvullende functionaliteiten en instellingen die aantoonbare meerwaarde bieden voor de gebruikers uit groep 4. Inschrijvers krijgen daarom de gelegenheid om aanvullend op scenario 3a, overige relevante functionaliteiten en instellingen van hun oplossing te presenteren. Inschrijver dient voor dit 'extra' onderdeel onderstaande stappen te laten zien in de screencast:

Functionaliteiten
1. Laat de belangrijkste overige relevante functies zien voor groep 4.
Instellingen
1. Laat de overige belangrijkste relevante instellingen zien die de groep 4 medewerker zelfstandig kan instellen.

Het tonen van de overige relevante functies en belangrijke instellingen in de screencast voor dit extra onderdeel kan uitsluitend een positief effect hebben en extra punten opleveren. Het niet tonen van deze aanvullende stappen leidt in geen geval tot een negatieve score en wordt in dat geval als 0 punten gewaardeerd (bijlage 11).

Scenario 4 – Mobiele telefoon (t.b.v. groep 3 medewerker)

Zet gesprek op met behulp van MS Teams app op mobiele telefoon (groep 3 medewerker)

1. Bel een extern nummer.
 2. Zorg dat het **hoofdnummer** gebruikt wordt.
1. Bel een extern nummer.
 2. Zorg dat het **eigen vaste nummer** gebruikt wordt.
1. Bel een extern nummer.
 2. Zorg dat **anoniem** gebeld wordt.

Binnenkomend gesprek aannemen via de MS Teams app op de mobiele telefoon (groep 3 medewerker)

1. Een binnenkomend gesprek via het eigen nummer aannemen via de MS Teams app.

Scenario 5 – Persoonlijke voicemailfuncties (t.b.v. groep 2 medewerker)

Scenario 5 – Persoonlijke voicemailfuncties – groep 2 medewerker

1. Open voicemail in Teams.
2. Laat zien hoe instellingen worden aangepast.
3. Speel een voicemail af.
4. Bel terug vanuit de voicemail.
5. Verwijder binnen gekomen voicemailberichten.
6. Schakel Voicemail uit.

Scenario 6 – Algemene instellingen van MS Teams (t.b.v. groep 1 medewerker)

Scenario 6 – Algemene instellingen van MS Teams (groep 1 medewerker)

1. Open de persoonlijke instellingen van een gebruiker in MS Teams.
2. Activeer "Niet Storen".
3. Wijzig de Beltoon.
4. Toon de overige belangrijkste opties.

3. BEOORDELING AANGEBODEN TELEFOONTOESTEL EN HEADSET

De Aanbestedende dienst hecht veel waarde aan goed werkende en gebruiksvriendelijke toestellen en headsets voor de gebruikers. Tijdens de beoordeling zullen de leden van het beoordelingsteam afzonderlijk het door de Inschrijver in deze aanbesteding aangeboden toestel en de headset beoordelen. Voorafgaande aan uw inschrijving (zie planning hoofdstuk 2.1 van het aanbestedingsdocument) dient u het aangeboden type telefoontoestel en headset in te dienen, inclusief (indien nodig) netstroomadapter en toestelaansluiting. Dit mag een gebruikte toestel zijn, mits het type maar volledig overeenkomt met de door Inschrijver ingevulde typenummer op het prijzenblad. De headset moet wel als fabrieksnieuw worden ingediend.

Inschrijver dient er zelf zorg voor te dragen dat het ingediende toestel en de headset gebruiksklaar worden opgeleverd en volledig testbaar zijn. Inschrijver zorgt er tevens voor dat er een test-/demo-omgeving gereed is, zodat het telefoontoestel, zodra de Opdrachtgever dit met het internet verbindt, volledig operationeel is. Inschrijver voegt een installatie instructie toe aan de ingediende apparatuur en een telefoonnummer van een technicus voor eventuele aanvullende vragen vanuit de Opdrachtgever om te komen tot een juiste installatie. Dit moet dus plug&play zijn. De testomgeving dient te voldoen aan vier gebruikssaccounts en één testnummer (een willekeurig telefoonnummer). Inschrijver voegt hier een duidelijke gebruikershandleiding aan toe, zodat beoordelaars de beoordeling zonder vragen kunnen aanvragen. Het toestel moet dus werkzaam zijn op iedere netwerkverbinding door middel van een UTP-aansluiting (POE via LAN). Het ingediende toestel moet met een netwerkkabel in het netwerk van Aanbestedende dienst kunnen worden aangesloten en moet op dat moment verbinding maken met een testomgeving van de Inschrijver van waaruit en waarnaar gebeld kan worden. Alle Inschrijvers ontvangen het toestel en de headset uiteraard na afronding van deze aanbesteding weer retour.

De beoordelingscommissie zal het ingediende toestel beoordelen op de volgende items:

1.a Beoordelingsformulier te beoordelen TELEFOONTOESTEL		PER ITEM Te behalen punten (o.b.v. consensus)
Huidige toestel waarmee het aangeboden toestel vergeleken wordt: Alcatel 4028IP Touch.		
		
	1. De mate van de lees- en zichtbaarheid en volledigheid (aantal tekens en regels) van het adresboek, in combinatie met de zoekfunctie middels een QWERTY toetsenfunctie. In de demo-omgeving van de Inschrijver plaatst Inschrijver 10 fictieve namen in het adressenboek.	
	2. De mate van de eenvoud van het doorverbinden naar een mobiel telefoonnummer met ruggespraak (aantal handelingen). Het uitgangspunt is daarbij het gesprek is al tot stand gekomen, daarna geldt de telling van het aantal handelingen. - Indien er 1 handeling meer nodig is scoort inschrijver hier de negatieve score. - Indien er meer dan 1 extra handeling nodig is zal de beoordelingscommissie dit aanmerken als knock-out.	
	3. Geluid: De mate van verstaanbaarheid tijdens gesprekken (volume instelling is daarbij mogelijk).	- Positieve score - Vergelijkbaar - Negatieve score - Knock-out
	4. De mate van eenvoud redial bij gemiste oproepen.	
	5. De mate van eenvoud van het gebruik van voorkeuzetoetsen (zoals BHV).	
	6. De mate van eenvoud van het in de wacht zetten en terugnemen van gesprekken.	
	7. De mate van de stabiliteit van het toestel op het bureau.	
	8. De mate van greepvastheid van de hoorn.	
	9. Algemene indruk, aspecten waar de voorgaande items niet in voorzien, maar die wel van wezenlijke relevantie blijken.	
Eindscore: de SOM		Maximaal: zie bijlage 11

De beoordelingscommissie zal de ingediende headset beoordelen op de volgende items:

1.b Beoordelingsformulier gevraagde HEADSET ten behoeve van gebruiker/Groep 4, aangesloten op het dockingstation van SVO PL.		PER ITEM Te behalen punten (o.b.v. consensus)
Huidige headset: JABRA EVOLVE2 65, link 390a MS mono stand BLK		
1.	De mate van eenvoud en het aantal handelingen van het inschakelen van de headset bij aanvang van de werkdag.	<ul style="list-style-type: none"> - Positieve score - Vergelijkbaar - Negatieve score - Knock-out
2.	De mate van eenvoud van het opnemen van een gesprek op de headset.	
3.	De kwaliteit van de microfoon, in welke mate deze in hoogte verstelbaar is en wel of niet in de weg zit en of deze eenvoudig gemute kan worden.	
4.	De mate van uitval en verstaanbaarheid tijdens gesprekken met een afstand tussen basisstation en met in ieder geval 10 meter daar vandaan, zonder verstoringen van muren (zowel de ontvanger als de zender).	
5.	De mate van draagcomfort van de headset en verstelbaarheid van de oorschelp.	
6.	De mate van het in de weg zitten van de headset tijdens het uitvoeren van andere werkzaamheden, zoals bezoekers te woord staan als receptiemedewerker.	
Eindscore: de SOM		Maximaal: zie bijlage 11

De leden van de beoordelingscommissie zullen onafhankelijk van elkaar de mate waarin het aangeboden toestel en de headset voldoen aan de bovenstaande criteria beoordelen. Vervolgens zal middels consensus de score per item worden bepaald. De beoordeling per onderdeel/item zal plaatsvinden op basis van:

- Beter dan huidige toestel/headset = positieve score.
- Vergelijkbaar met huidig toestel/headset = 0-score.
- Matig, minder dan huidig, maar geen knock-out (tenzij er te vaak matig gescoord wordt, zoals beschreven in bijlage 11) = negatieve score.
- Onacceptabel = knock-out en uitsluiting van deze aanbesteding.

De beoordeling zal zorgvuldig gemotiveerd worden. Als tijdens de beoordeling blijkt dat het toestel en/of headset NIET aan het Programma van Eisen voldoet zal de betreffende Inschrijver eveneens uitgesloten worden van verdere deelname.

Vastgestelde score

De maximale score per item is vastgesteld en beschreven in bijlage 11. Alle verkregen scores worden per type (toestel/headset) bij elkaar opgeteld. De SOM van de scores van het toestel en de headset samen vormt een eindscore van dit onderdeel.

De maximaal te behalen scores per item en per onderdeel treft Inschrijver aan in bijlage 11. Het beoordelingsformulier is tevens bijgevoegd als bijlage bij de aanbestedingsdocumenten.