

## Bijlage 6: Programma van Wensen

### Gunningscriterium 1: Kwaliteit van dienstverlening – 15 punten

Onze organisatie zoekt een strategische partner die in staat is meerdere communicatie- en telefoniediensten te combineren tot één geïntegreerde, toekomstbestendige dienstverlening. Beschrijf hoe u deze rol invult.

Neem daarin expliciet mee:

- Uw visie op geïntegreerde dienstverlening binnen vaste en mobiele telefonie;
- Hoe u verschillende diensten, systemen en integraties samenbrengt onder één regiemodel;
- Hoe u fungeert als single point of accountability richting de opdrachtgever;
- Welke schaal- en efficiëntievoordelen dit oplevert gedurende de looptijd van het contract.

### Gunningscriterium 2: Continuïteit en incidentafhandeling – 15 punten

Beschrijf hoe u de continuïteit en beschikbaarheid van mobiele en vaste telefoniediensten waarborgt, inclusief oplossingen zoals VAMO, SIP-trunks en integraties met Microsoft Teams. Ga daarbij in op de technische en organisatorische maatregelen die u treft om downtime te minimaliseren.

Licht daarnaast uw aanpak toe voor incident- en calamiteitenafhandeling, inclusief escalatieprocedures en communicatie richting Zadkine.

### Gunningscriterium 3: Implementatie en migratiekwaliteit – 25 punten

Beschrijf uw implementatie- en migratieaanpak voor mobiele en vaste telefonie, inclusief de integratie met VAMO-, Microsoft Teams- en Roger365-omgevingen.

Neem hierin expliciet op:

- Hoe de overstap van een bestaande dienst naar de nieuwe dienstverlening wordt uitgevoerd;
- De fasering van de migratie, inclusief risico- en impactbeheersing;
- De wijze waarop continuïteit van dienstverlening wordt gegarandeerd tijdens de overgang;
- De technische en organisatorische aanpak van de genoemde integraties;
- De rollen en verantwoordelijkheden van zowel leverancier als opdrachtgever.

### Gunningscriterium 4: Gebruikerservaring en beheer – 25 punten

Beschrijf hoe uw oplossing een consistente en naadloze gebruikerservaring biedt tussen mobiele telefonie, vaste telefonie en Microsoft Teams. Ga daarbij in op functionaliteiten, gebruiksgemak en de wijze waarop eindgebruikers tussen platformen moeten schakelen. Licht daarnaast de gebruiksvriendelijkheid en functionaliteit van uw beheerportalen toe voor zowel mobiele als vaste telefoniediensten. Ga hierbij in op aspecten zoals inzicht, beheer mogelijkheden, selfservice, rapportages en de ondersteuning van beheerders in hun dagelijkse werkzaamheden.

### Gunningscriterium 5: Nummerbeheer en abonnementswijzigingen – 10 punten

Beschrijf hoe u nummerporteringen en SIM-wissels uitvoert, met specifieke aandacht voor het waarborgen van de continuïteit en bereikbaarheid van eindgebruikers tijdens deze processen.

Licht daarnaast toe hoe het proces is ingericht voor het aanpassen van bestaande mobiele abonnementen, bijvoorbeeld bij het omzetten van Europees gebruik naar tijdelijk of permanent gebruik buiten Europa. Ga daarbij in op:

- De stappen die door Zadkine en door u als leverancier worden uitgevoerd;
- De wijze waarop tijdelijke versus permanente wijzigingen worden beheerd en geborgd;
- De mate waarin deze processen zijn geautomatiseerd en/of via selfservice door beheerders kunnen worden uitgevoerd.

### Gunningscriterium 6: Bereikbaar maken van uitzonderingen op 0900-blokkade – 10 punten

Onze organisatie hanteert standaard een blokkade op 0900-nummers, met uitzonderingen voor specifieke nummers (zoals politie en hulpdiensten).

Beschrijf hoe u dit uitzonderingsbeheer voor ons organiseert en vereenvoudigt. Ga hierbij in op:

- De wijze waarop uitzonderingen kunnen worden aangevraagd, ingericht en gewijzigd;
- Welke ondersteuning of tooling u biedt om dit proces zo efficiënt mogelijk te maken;
- Hoe fouten (onbedoelde blokkades of openstellingen) worden voorkomen;
- Hoe inzicht en controle voor Zadkine wordt geborgd.

### Beoordelingskader van de gunningscriteria Kwaliteit

Beoordeling	Toelichting	Gunningscriterium puntenscore					
		1	2	3	4	5	6
Uitstekend	<p>Er wordt op al het gevraagde antwoord gegeven. Voor ieder onderdeel is duidelijk gemaakt welke concrete prestaties (SMART) er geleverd worden. De beantwoording sluit uitstekend aan bij de doelstelling.</p> <p>Inschrijver toont overduidelijk aan dat zij zich heeft ingeleefd in de specifieke situatie van Zadkine.</p> <p>De gegeven invulling aan de doelstelling is van grote toegevoegde waarde en/of bevat (een) aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling die veel meerwaarde biedt/bieden voor Zadkine.</p> <p>De beantwoording is heel duidelijk, heel concreet en zeer realistisch. Het geeft Zadkine</p>	15	15	25	25	10	10

Beoordeling	Toelichting	Gunningscriterium puntenscore					
		1	2	3	4	5	6
	zeer veel vertrouwen in de effectiviteit en haalbaarheid van het aanbod.						
Goed	<p>Er wordt op (vrijwel) al het gevraagde antwoord gegeven. Voor bijna ieder onderdeel is duidelijk gemaakt welke concrete prestaties (SMART) er geleverd worden. De beantwoording sluit goed aan bij de doelstelling.</p> <p>Inschrijver toont, in ieder geval deels, aan dat Inschrijver zich heeft ingeleefd in de specifieke situatie van Zadkine.</p> <p>De gegeven invulling aan de doelstelling is van enige toegevoegde waarde en/of bevat een beperkte aanvulling ten opzichte van de doelstelling die een beperkte meerwaarde biedt voor Zadkine.</p> <p>De beantwoording is goed duidelijk, concreet en realistisch. Het geeft Zadkine veel vertrouwen in de effectiviteit en haalbaarheid van het aanbod.</p>	12	12	20	20	8	8
Voldoende	<p>Er wordt op vrijwel al het gevraagde antwoord gegeven. Er wordt niet voor alle onderdelen duidelijk gemaakt welke concrete prestaties (SMART) er geleverd worden. De beantwoording sluit voldoende aan bij de doelstelling.</p> <p>De vertaalslag naar de specifieke situatie van Zadkine is beperkt.</p> <p>De gegeven invulling aan de doelstelling biedt geen meerwaarde en/of bevat geen aanvullingen ten opzichte van de doelstelling voor Zadkine.</p> <p>De beantwoording is voldoende duidelijk, voldoende concreet en voldoende realistisch. Het geeft Zadkine voldoende vertrouwen in de effectiviteit en haalbaarheid van het aanbod.</p>	6	6	10	10	4	4
Matig	Er wordt in beperkte mate op het gevraagde antwoord gegeven. Er wordt voor essentiële onderdelen niet duidelijk gemaakt welke concrete prestaties (SMART) er geleverd	2	2	4	4	1	1

Beoordeling	Toelichting	Gunningscriterium puntenscore					
		1	2	3	4	5	6
	<p>worden. De beantwoording sluit minimaal aan bij de doelstelling.</p> <p>De vertaalslag naar de specifieke situatie van Zadkine ontbreekt.</p> <p>De gegeven invulling aan de doelstelling biedt geen toegevoegde waarde en/of bevat geen aanvullingen ten opzichte van de doelstelling voor Zadkine.</p> <p>De beantwoording is zeer beperkt duidelijk, weinig concreet en zeer beperkt realistisch. Het geeft Zadkine weinig vertrouwen in de effectiviteit en haalbaarheid van het aanbod.</p>						
Onvoldoende	<p>Er wordt op de meeste vragen geen antwoord gegeven. Er wordt voor (bijna) geen enkel onderdeel duidelijk gemaakt welke concrete prestaties (SMART) er geleverd worden. De beantwoording sluit niet aan bij de doelstelling.</p> <p>De beantwoording is volledig onduidelijk, niet concreet en niet realistisch. Het geeft Zadkine geen vertrouwen in de effectiviteit en haalbaarheid van het aanbod.</p>	0	0	0	0	0	0
Gunningscriterium niet beantwoord	De Inschrijver heeft het gunningscriterium in het geheel niet uitgewerkt. Er is geen aanbod gedaan betreffende het gunningscriterium.	0	0	0	0	0	0

Inschrijver wordt gevraagd in haar inschrijving concreet en ondubbelzinnig te beschrijven wat zij aanbiedt (dus niet "we kunnen..." of "we doen mogelijk..." of "we stellen voor om ....", maar "we zullen..." of "we doen..."). Onduidelijkheden in de Inschrijving kunnen leiden tot een lagere beoordeling op de kwalitatieve Gunningscriteria.