



Bijlage G Programma van Eisen

Perceel 1 - Vaste telefonie

Versie Definitief v1.2

Auteur:	Concern Inkoop gemeente Hilversum
Datum:	3 september 2020
Naam aanbesteding:	Vaste telefonie en mobiele telefoons
Kenmerk:	639368

INHOUD

1	FUNCTIONELE EISEN VASTE TELEFONIE - PERCEEL 1	4
1.1	ALGEMENE TELEFONIE DIENSTVERLENING	4
1.2	DATACENTER KOPPELING	5
1.3	GROEPSFUNCTIONALITEIT	6
1.4	VASTE TOESTELLEN EN ACCESSOIRES	6
1.5	UITGEBREIDE FUNCTIONALITEIT	7
1.6	PIKET DIENSTEN	7
1.7	GEbruik VAN DE SMARTPHONE	8
1.8	KCC AGENT FUNCTIONALITEIT	8
1.9	KCC SUPERVISOR	9
1.10	CALAMITEITEN	10
1.11	MULTI CHANNEL INRICHTING	10
1.12	MANAGEMENTRAPPORTAGES	10
1.13	KLANT TEVREDENHEIDSONDERZOEK BINNEN HET KCC	11
1.14	CALL RECORDING	11
1.15	STANDAARD KOPPELING SYSTEMEN	12
1.16	IMPLEMENTATIE	12
2	ICT ALGEMENE EISEN VASTE TELEFONIE – PERCEEL 1	13
2.1	ROLLEN EN FUNCTIONALITEIT	13
2.2	ONDERSTEUNING	13
2.3	GEGEVENS KOPPELINGEN	14
3	ICT ON PREMISE EISEN VASTE TELEFONIE – PERCEEL 1	15
3.1	AUTORISATIE/AUTHENTICATIE	15
3.2	E-MAIL	15
3.3	MIDDLEWARE	15
3.4	DATABASE PLATFORM	16
3.5	SERVER SOFTWARE	16
3.6	CLIENT SOFTWARE	16
3.7	UPDATES EN UPGRADES	17
3.8	LICENTIES	17
3.9	VIRTUALISATIE PLATFORM	17
4	ICT ON CLOUD EISEN VASTE TELEFONIE – PERCEEL 1	18
4.1	ALGEMEEN	18
4.2	LOGGING GEGEVENS CLOUD	18
4.3	RAPPORTAGE	18
4.4	CONNECTIVITEIT	19
4.5	CLOUD DATA	19
4.6	UPDATES CLOUD	20
4.7	BEVEILIGING	20
5	ICT EISEN SOFTPHONE APPLICATIE VASTE TELEFONIE – PERCEEL 1	22
5.1	ALGEMEEN	22
6	NON-FUNCTIONELE EISEN - PERCEEL 1	23
6.1	TARIEVEN EN FINANCIËLE KADERS	23
6.2	FACTURERING	23
6.3	NADERE OPDRACHT (BESTELLING) EN LEVERING DIENSTEN	24
6.4	PRIVACY EN GEHEIMHOUDING	25

6.5	COMMUNICATIE	25
6.6	PRODUCT EN DIENSTCONFORMITEIT	26

1 Functionele Eisen Vaste telefonie - Perceel 1

In deze bijlage staan de Eisen en wensen vermeld. T.a.v. de wensen de volgende opmerking: aan u, als potentiële Opdrachtnemer, wordt gevraagd aan te geven op welke wijze de door uw aangeboden Programmatuur voldoet aan de gedefinieerde functionele wensen. U doet dit a.d.h.v. het Invulformulier Binaire wensen (bijlage 4a van het Bestek).

1.1 Algemene telefonie dienstverlening

Eis 1.1.1	Opdrachtnemer levert een vaste telefonie dienstverlening op basis van een SaaS (Cloud) oplossing. De te leveren functionaliteiten komen overeen met die van een moderne IP-PBX zoals: • KCC, ACD, groeps- en teamschakelingen, • Functionele vast-mobiele integratie, • Presence en chat van en tussen gebruikers, • Doorverbinden, doorschakelen, ruggespraak, wachtstand, • Diverse vormen van nummerweergave.
Eis 1.1.2	De telefonievoorzieningen zoals die door Opdrachtnemer worden geleverd, zijn flexibel en schaalbaar. Onder telefonie voorzieningen wordt verstaan: • Kantoortelefonie op vaste en mobiele endpoints, • Multi Channel Contact Center, • Call Recording, • Management rapportages, • Piket functionaliteit. Telefonievoorzieningen zijn schaalbaar naar behoefte van Opdrachtgever in te zetten. Opdrachtnemer gaat akkoord met het mogelijk op- of afschalen van telefoniedienstverlening gedurende de looptijd.
Eis 1.1.3	De dienstverlening wordt geleverd vanuit een in Nederland gesitueerd datacenter.
Eis 1.1.4	De geleverde producten en diensten dienen te blijven voldoen aan de functionele specificaties, welke zijn gesteld in de offerteaanvraag gedurende de looptijd van de overeenkomst.
Eis 1.1.5	Medewerkers van de Opdrachtgever kunnen plaats- en tijdsafhankelijk gebruik maken van de door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde telefonie dienstverlening.
Eis 1.1.6	De Opdrachtnemer levert haar dienstverlening via de door Opdrachtgever voorgestelde vaste verbindingen op basis van de GT-Vast verbindingen van Vodafone. Opdrachtgever heeft daarnaast een tweetal SIP trunks die u dient te gebruiken. Deze SIP trunks dienen ontsloten te worden vanaf de locatie van Opdrachtgever. Alle apparatuur hiervoor dient door u geleverd, geconfigureerd en onderhouden te worden. Hiervoor geeft u een eenmalige Datacenter ontsluitingsprijs op.
Eis 1.1.7	De door Opdrachtgever beschikbaar gestelde nummers en nummerblokken blijven eigendom van de Opdrachtgever gedurende en na de looptijd van de overeenkomst.
Eis 1.1.8	Indien noodzakelijk levert Opdrachtnemer de noodzakelijke apparatuur op de locaties van Opdrachtgever, bijvoorbeeld voor het ontsluiten van analoge voorzieningen of koppelingen met derden, bijvoorbeeld Microsoft.
Eis 1.1.9	Opdrachtnemer biedt de telefoniedienst softwarematig aan op: • Een mobiel toestel via een zogenaamde Softphone Applicatie.

	Op een virtuele werkplek via een Softphone werkplekclient.
Wens 1.1.10	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om de telefonie dienstverlening buiten de werkplek omgeving van opdrachtgever via een webbrowser te gebruiken. Opdrachtnemer ondersteunt hiermee het werken via een browser ongeacht het device. Opdrachtgever zorgt er voor dat dit out of the box functioneert zonder dat er bijvoorbeeld een aparte VPN nodig is.
Eis 1.1.11	Contactgegevens uit de Microsoft Active Directory van Opdrachtgever kunnen gebruikt worden in de telefoonomgeving door eindgebruikers. Daarnaast dient het ook mogelijk te zijn om persoonlijke contactgegevens toe te voegen.
Eis 1.1.12	De door Opdrachtnemer geleverde telefoondienst ondersteunt analoge devices als Fax (T.38), deur- openers en intercom endpoints.
Eis 1.1.13	Opdrachtnemer borgt een goede gesprekskwaliteit (minimaal een MOS waarde van 3.5) binnen haar telefoniedienst. D.w.z. gesprekken zijn goed verstaanbaar, bevatten geen haperingen, zijn niet blikerig en hebben geen vertraging.

1.2 Datacenter Koppeling

Eis 1.2.1	De Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van de dienstverlening van ten minste 99,8% per kalendermaand onder Kantooruren. Dit wordt als volgt berekend: $BoK = (TK - VK / TK) * 100$ - Beschikbaarheid in % kantooruren = Bok - Totaal aantal uren tijdens kantooruren in een maand = Tk - Verstoringstijd in uren totaal tijdens kantooruren in een maand =Vk Het is Opdrachtnemer toegestaan om maximaal één Onderhoudswindow t.b.v. onderhoud en updates, per maand, te gebruiken buiten kantooruren, van drie (3) uur. De Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van de dienstverlening van ten minste 99,8% per kalendermaand buiten de kantooruren. Dit wordt als volgt berekend: $Bbk = (TbK - OW) - Vbk / TbK * 100$ - Beschikbaarheid in % buitenkantooruren = Bbk - Totaal aantal uren buiten kantooruren in een maand = TbK - Verstoringstijd in uren totaal buitenkantooruren in een maand =Vbk - Onderhoudswindow uren = OW In beide gevallen geldt dat indien Opdrachtgever meer dan 3 kortstondige storingen ervaart, per maand (buiten het service-window), dit voor Opdrachtnemer betekent dat deze de beschikbaarheid niet heeft gehaald voor de betreffende maand ook al zouden deze storingen qua storingstijd niet de grens overschrijden van 0,2%. Dit gemeten vanaf het datacenter van Opdrachtnemer tot het datacenter van Opdrachtgever.
Eis 1.2.2	In geval van uitval van één van de datacenters van de Opdrachtgever, dienen de telefonievoorzieningen ongestoord te blijven werken.
Eis 1.2.3	Bij uitval van alle connectiviteit tussen Opdrachtnemer en de datacenters van Opdrachtgever, dient de telefonie voorzieningen middels een (semi) automatisch mechanisme een calamiteitschakeling in werking te stellen. Hierbij blijven tenminste de KCC-voorzieningen, de piket ingangen en de applicaties op de smartphones via de Softphone applicatie bereikbaar.
Eis 1.2.4	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk om zijn telefonievoorzieningen veilig te ontsluiten op het netwerk van Opdrachtgever. Derden mogen op geen enkele wijze via

	de systemen van Opdrachtnemer toegang hebben tot het netwerk van de Opdrachtgever.
--	--

1.3 Groepsfunctionaliteit

Eis 1.3.1	Binnen de geboden oplossing kunnen meerdere groepsnummers worden ingericht, met daarin zowel vaste- als mobiele gebruikers die kunnen deelnemen in de groepsschakeling.
Eis 1.3.2	Gebruikers moeten in meerdere groepen kunnen deelnemen en de beschikbaarheid per groep aan- en uit kunnen schakelen, daarbij kunnen zij gebruik maken van functietoetsen binnen de applicatie (zowel Softphone applicatie als werkplekclient).
Eis 1.3.3	Gebruikers moeten in staat zijn om naast de deelname in de groep ook bereikbaar te blijven op hun eigen individuele nummer.
Eis 1.3.4	Aangeboden gesprekken aan de groep worden cyclisch verdeeld over het aantal deelnemers in de groep. De groepsverdeling heeft geen invloed op de individuele doorschakelingen van de deelnemers.
Eis 1.3.5	Bij het niet beantwoorden of bezet zijn van een medewerker in de belgroep, dient het gesprek te worden aangeboden op een volgende vrije medewerker, behorende tot de groep.
Eis 1.3.6	Indien geen van de medewerkers beschikbaar is in de belgroep, dient er een terugval gerealiseerd te worden naar het KCC, naar een alternatieve belgroep óf naar een specifiek collega binnen de gemeente, ongeacht het gebruikte endpoint.

1.4 Vaste toestellen en Accessoires

Eis 1.4.1	De door Opdrachtnemer te leveren VOIP-toestellen beschikken over een netwerkswitch van 1GBps, gevoed middels PoE-IEEE 802.3af en is geschikt om tussen outlet en de werkplek PC te worden geplaatst. De toestellen dienen tevens overweg te kunnen met het netwerk van Opdrachtgever. Dit netwerk is gebaseerd op Cisco DNA in combinatie met ISE en bijbehorende Catalyst 9000 serie switches.
Eis 1.4.2	Het aangeboden vaste toestel mag geen additionele latency (netwerkvertraging) veroorzaken in de dataverbinding tussen outlet en ICT-werkplek.
Eis 1.4.3	Opdrachtnemer biedt drie type toestellen aan: Type 1 Algemeen vast Basis kantoortoestel Dit toestel heeft naast de basistelefoniefuncties de volgende functionaliteit: - Een meer-regelig display of grafische user interface met minimaal 6 vrij te programmeren functietoetsen, inclusief status signalering, - Soft labelling, - Handsfree bellen, - Mogelijkheid tot het aansluiten van een (draadloze) headset. Type 2 Uitgebreid vast Management ondersteunings kantoortoestel Dit toestel heeft als aanvulling op het kantoortoestel dat deze: - Is uitgebreid met een groot en meer-regelig display, - Beschikt over de inzet van soft labelling toetsen (ten minste 10) via een add-on module (Key Expansion Module). Type 3 KCC Agent of Supervisor telefoon Dit toestel heeft naast de basistelefoniefuncties de volgende functionaliteit: - Het kunnen in- en uitschakelen van de aanwezigheid van agent middels functietoetsen.

	Opdrachtnemer geeft hiervoor een aanschafprijs op per type toestel t.b.v. de initiële levering. Opdrachtnemer biedt hierbij ook benodigde abonnementen aan voor de rollen die gebruikmaken van deze toestellen in de aangeboden telefonie oplossing als de KCC-agent, supervisor, secretaresse, et cetera. En geeft hiervoor de volgende maand abonnementsprijzen aan: 1. Standaard vaste telefonie in combinatie met vast toestel prijs, 2. Uitgebreide Telefonie t.b.v. Management ondersteuning prijs, 3. KCC-agent Multi Channel software en toestel prijs, 4. KCC-supervisor Multi Channel software en toestel prijs.
Eis 1.4.4	Opdrachtnemer kan op basis van een nadere offerte additionele vaste toestellen en accessoires voor vaste toestellen leveren.
Eis 1.4.5	Opdrachtnemer levert optioneel een tweetal type headset uit tegen een vaste prijs voor de initiële bestelling. Opdrachtgever kan hiervoor een nadere opdracht verstrekken. Het staat Opdrachtgever vrij hier wel of geen gebruik van te maken. Type 1 Management ondersteuning headset • Enkelzijdig of dubbelzijdige headset • Mogelijkheid om meerdere headsets te paren met het basisstation • Batterij capaciteit minimaal 8 uur • Optioneel gespreksbediening op de headset Type 2 KCC headset geschikt voor Call center doeleinden • Enkelzijdig of dubbelzijdige headset, inclusief noise canceling • Mogelijkheid om meerdere headsets te paren met het basisstation • Batterij capaciteit minimaal 8 uur Opdrachtgever kan hiervoor een nadere opdracht verstrekken. Het staat Opdrachtgever vrij hier wel of geen gebruik van te maken.

1.5 Uitgebreide functionaliteit

Wens 1.5.1	De telefonievoorziening ondersteunt niet alleen de 1 ^{ste} lijn, maar is ook in staat alle multi channel klantinteracties door te zetten naar een 2 ^{de} en 3 ^{de} lijn taakspecialist.
Eis 1.5.2	De bereikbaarheid van een medewerker wordt door Opdrachtnemer geborgd op minimaal één (1) telefoonnummer ongeacht of deze de applicatie (zowel Softphone applicatie als werkplekclient) dan wel het vaste telefoontoestel gebruikt.
Eis 1.5.3	Informatie over de beller (CLIP) dient beschikbaar te zijn in het scherm van de medewerker van Opdrachtgever ongeacht of deze de applicatie (zowel Softphone applicatie als werkplekclient) dan wel vaste telefoon gebruikt.

1.6 Piket diensten

Eis 1.6.1	Opdrachtnemer levert een systeemcapaciteit van ten minste 10 piket-nummers, waarbij deze eenvoudig is uit te breiden indien gewenst. Opdrachtnemer geeft hiervoor een Piket ingangsprijs op, per maand.
Eis 1.6.2	Per piket nummer moeten ten minste 3 medewerkers kunnen deelnemen.

Eis 1.6.3	Een piket ingang is zowel binnen als buiten kantoortijden bereikbaar conform eis 1.2.1 en deze is in staat om de beller te routeren naar de juiste dienstdoende medewerkers op basis van een smartphone.
Eis 1.6.4	De beller naar een piket ingang krijgt een meldtekst te horen en is in staat om op basis van een keuzemenu gerouteerd te worden naar de juiste medewerker.
Wens 1.6.5	Een deel van de medewerkers van de Opdrachtgever maakt gebruik van een Piket functionaliteit in combinatie met een smartphone. Het moet voor de medewerker eenvoudig mogelijk zijn om het piketnummer te koppelen middels een rooster. Bijvoorbeeld een agendarooster in Microsoft Outlook. Opdrachtnemer geeft hiervoor een optionele Roostersturing Piket diensten prijs op.

1.7 Gebruik van de Smartphone

Eis 1.7.1	De Softphone applicatie dient zodanig te zijn ingericht dat deze op alle gangbare smartphones (Android én IOS) kan worden ingericht zonder verlies van basisfunctionaliteit. De basis functionaliteit is hetzelfde op een vaste telefoontoestel, als op de werkplekclient. Opdrachtnemer rekent voor een Softphone in combinatie met vaste telefonie een bedrag, per maand. De zogenaamde Standaard vaste telefonie met Smartphone applicatie prijs.
Eis 1.7.2	Indien een medewerker van de Opdrachtgever gebruik wil maken van de native dailer op de smartphone, dan wordt dit niet geblokkeerd of beïnvloed door de inzet van de geleverde Softphone applicatie.
Wens 1.7.3	Opdrachtgever hanteert een “Mobiel tenzij” beleid en rust haar medewerkers voor meer dan 90% uit met een smartphone. Een verdere integratie van de smartphone binnen de telefonie dienstverlening is denkbaar. Aan Opdrachtnemer wordt gevraagd om aan te geven of en in welke mate een diepere integratie met een smartphone beschikbaar is binnen de geboden oplossing.
Eis 1.7.4	Gebruikers van de Softphone applicatie kunnen op basis van de Global Access List binnen Microsoft Exchange een keuze maken om een medewerker of contactpersoon te bellen binnen de geboden Telefonie dienstverlening.
Eis 1.7.5	Gebruikers van de Softphone applicatie kunnen eenvoudig eigen contactpersonen toevoegen aan en bellen vanuit het lokale adresboek, zonder dat er sprake is van synchronisatie naar de Global Access List.

1.8 KCC Agent functionaliteit

Eis 1.8.1	De te leveren KCC-applicatie voorziet in functionaliteiten welke van een modern contact center oplossing mag worden verwacht.
Eis 1.8.2	De KCC-agent kan zowel op een aanwezig VOIP-toestel, als via een USB-headset gesprekken beantwoorden indien de ICT-werkplek dit ondersteunt.
Eis 1.8.3	Routing van de oproep van de beller is mogelijk: • Op basis van beschikbaar telefoonnummer van de beller in de database, • Op basis van het laatste contact van de beller, • Op basis van keuze van de beller, • Op basis van de skills/vaardigheden van de KCC-agenten.
Eis 1.8.4	Het moet mogelijk zijn voor de KCC-medewerker om gedurende de nawerktijd eenvoudig de beschikbaarheidsstatus te veranderen in beschikbaar of bezet.
Eis 1.8.5	De KCC-agent dient in meerdere belgroepen te kunnen worden gekoppeld en kunnen deelnemen. Selectie van de deelname dient door de KCC-agent zelf te kunnen worden ingericht.

Eis 1.8.6	De status van een oproep of gesprek moet worden weergegeven binnen de KCC-applicatie.
Eis 1.8.7	Het moet mogelijk zijn om de microfoon aan/uit (mute) te schakelen.
Eis 1.8.8	Binnen de KCC-agent applicatie moet real time de actieve gespreksduur en wachttijd kunnen worden weergegeven van de voor de agent actieve KCC-ingangen.
Eis 1.8.9	Het moet mogelijk zijn om gesprekken naar een andere bestemming binnen de telefonieomgeving door te verbinden. Dit zowel met aankondiging als een koude overdracht.
Eis 1.8.10	Ruggespraak en wachtstand moet ongeacht toestel of applicatie mogelijk zijn. De beller krijgt in dat geval een wachttoon of te kiezen wachtmelodie te horen.
Eis 1.8.11	De KCC-agent kan in het KCC-applicatiescherm de presence-status informatie inzien van de hele telefonie oplossing en kan op basis van deze informatie de interactie (telefoongesprek of chatsessie) doorzetten naar de 2 ^{de} lijn taakspecialist.
Eis 1.8.12	Binnen de KCC-applicatie kan een medewerker een terugbelverzoek opstellen, waarbij beschikbare gegevens van de beller en van de medewerker automatisch worden gevuld mits voorzien. Daarnaast indien dit beschikbaar is, de mogelijkheid tot het toevoegen van relevante informatie zoals zaaknummers, et cetera.
Eis 1.8.13	De KCC-agent kan binnen de KCC-applicatie de actuele beschikbaarheid van elk van de medewerker van Opdrachtgever inzien via het presence mechanisme én de betreffende Outlook agenda van betreffende medewerker.
Eis 1.8.14	Gedurende en / of aan het einde van het gesprek wordt de agent de mogelijkheid geboden de reden van het gesprek in te vullen binnen de applicatie (accounting codes).
Eis 1.8.15	Het moet mogelijk zijn om de bezet status van de KCC-agent te forceren bij niet opnemen van een aangeboden gesprek (RONA). Deze status dient wel binnen de agent applicatie zichtbaar gesignaleerd te worden.
Eis 1.8.16	KCC-agenten kunnen op basis van de AD-gegevens via een click to dial principe direct contact leggen met het vaste en mobiele nummer (Click to dial vanuit elk willekeurige gebruikte applicatie).
Eis 1.8.17	De KCC-agent dient op eenvoudige wijze binnen de KCC-applicatie de attentie c.q. ondersteuning van de Supervisor te kunnen vragen.

1.9 KCC Supervisor

Eis 1.9.1	De KCC-Supervisor heeft binnen de KCC-applicatie op eenvoudige wijze inzicht in de status van alle toegewezen KCC-agents.
Eis 1.9.2	De supervisor beschikt minimaal over alle functionaliteiten zoals ook voor de KCC agents geldt en kan desgewenst deelnemen in de belgroepen.
Eis 1.9.3	De supervisor moet op een gebruiksvriendelijke manier in staat zijn om als beheerder de administratie en daarbij behorende vaardigheden (skills) van agenten te wijzen of toe te voegen.
Eis 1.9.4	De supervisor moet in het kader van gespreksopname en coaching, de gesprekken van elke individuele agent kunnen opnemen en terugluisteren.
Eis 1.9.5	De KCC-agent dient op eenvoudige wijze en binnen de KCC-applicatie de attentie c.q. ondersteuning van de Supervisor vragen.
Eis 1.9.6	De supervisor kan de settings van de toegewezen KCC-agenten beïnvloeden, aanpassen en muteren waaronder: • Inlogstatus en bezet status, • Nawerkijd, • Deelname in belgroepen.
Eis 1.9.7	De supervisor kan op elk gewenst moment een gesprek van een KCC-agent meeluisteren, zonder dat de beller of de KCC-agent hiervan op de hoogte is.

Eis 1.9.8	De KCC Supervisor is in staat om naast de standaard Accounting codes, ook specifieke codes toe te voegen en te publiceren binnen de KCC-omgeving ten behoeve van statusmeldingen van KCC agenten.
Wens 1.9.9	Opdrachtgever maakt gebruik van de roostertooling van JCC Software. < https://www.jccsoftware.nl/ >. Van Opdrachtnemer wordt verwacht aan te geven op welke wijze de geboden applicaties kunnen worden gekoppeld op de JCC-omgeving.
Wens 1.9.10	Aan Opdrachtnemer wordt gevraagd om aan te geven welke WFM tooling er vanuit de applicaties beschikbaar zijn binnen het standaard portfolio van de Opdrachtnemer, waarbij het voor supervisors eenvoudig om deze applicatie te kunnen gebruiken.

1.10 Calamiteiten

Eis 1.10.1	De KCC-supervisor dient op eenvoudige wijze een calamiteiten meldtekst te kunnen toevoegen in elke KCC ingang (bij voorkeur tekst to speech).
Eis 1.10.2	De supervisor of beheerder is in staat om op afstand een calamiteiten schakeling te activeren, zowel via een webbrowser als via een inbelnummer.

1.11 Multi Channel inrichting

Eis 1.11.1	De door Opdrachtnemer te leveren dienstverlening is geschikt om meerdere typen klant interacties te routeren naar betreffende agentgroep. Het betreft naast Voice, ten minste ook e-mail, social media en (live)chat.
Eis 1.11.2	Het routeren van deze multi channel klantinteracties kan indien gewenst blended worden aangeboden in één (1) agentscherm en daar worden afgehandeld.
Eis 1.11.3	De Multi-channel KCC agent kan de klantinteractie zonder verlies aan functionaliteit doorzetten naar een 2 ^{de} lijn medewerker. Dit geldt voor alle multi channel klant interacties.
Eis 1.11.4	Het platform kan worden gekoppeld met diverse achterliggende taak- en zaakapplicaties, op basis een koppelvlak (uitwisselbaarheid van gegevens, status et cetera), waaronder Zaaksysteem.nl, Burgerzaken (PinkRoccade), Key2Belastingen (Centric), Key2Vergunningen (Centric). Opdrachtnemer geeft hiervoor een applicatie koppelprijs aan (koppel prijs voor een (1) applicatiekoppeling). Opdrachtgever kan hiervoor een nadere opdracht verstrekken. Het staat Opdrachtgever vrij hier wel of geen gebruik van te maken.

1.12 Managementrapportages

Eis 1.12.1	Opdrachtnemer is in staat om via Wall-displays de gewenste real time parameters te presenteren over elke gewenste ingang van de aangeboden telefoniedienst. Daarnaast kan een KCC supervisor ook binnen zijn/haar applicatie vergelijkbare real time rapportage en dashboards creëren. Opdrachtnemer levert het Wall-display inclusief benodigde licenties. Dit voor een vast (Wall-display) bedrag per maand.
Eis 1.12.2	In de gehele keten blijft het telefonieplatform in control van de interactie en is daarmee in staat te rapporteren over de gehele communicatie keten van Opdrachtgever.
Eis 1.12.3	De KCC supervisor heeft de beschikking over minimaal 10 verschillende rapportage sjablonen (agent view, beschikbaarheid en dergelijke) zoals deze voorafgaand aan de ingebruikname zijn vastgesteld door de Opdrachtgever.
Eis 1.12.4	De KCC supervisor wordt in staat gesteld om diverse kwaliteits-rapportages op stellen.
Eis 1.12.5	Standaardrapportages moeten ad hoc, in batch automatisch en periodiek kunnen worden gegenereerd. Dit zowel in .xls als .pdf bestandsformaat.

Eis 1.12.6	Het moet mogelijk te zijn om automatisch aan het begin van elke werkdag -week, -maand een dag-/ week-/ maandrapport te genereren van de vorige periode.
Eis 1.12.7	Gegevens en rapportages moeten geëxporteerd kunnen worden naar andere applicaties/omgevingen en bestanden. Het bestandsformaat moet een gangbaar zijn (minimaal *.xls en *.csv. Dan wel middels een ODBC-koppeling.
Eis 1.12.8	De applicatie moet de servicegraad uit kunnen rekenen op basis van real-time en historische gegevens. Dit op ieder moment t.b.v. dashboard informatie.
Eis 1.12.9	De database waarin alle informatie wordt opgenomen aangaande de KCC-transacties, is vrij toegankelijk voor de Opdrachtgever.
Wens 1.12.10	Opdrachtgever maakt gebruik van de applicatie Qlikview (https://www.qlik.com). Aan Opdrachtnemer wordt gevraagd op aan te geven op welke wijze hij een integratie met Qlikview ondersteunt zowel real time als historisch.

1.13 Klant tevredenheidsonderzoek binnen het KCC

Eis 1.13.1	De Opdrachtnemer levert binnen haar dienstverlening een KTO module, welke beschikbaar is op elke gewenste wachtrij.
Eis 1.13.2	De KCC-supervisor kan eenvoudig een KTO-processtructuur opzetten en koppelen aan de gewenste klantengang.
Eis 1.13.3	De beller krijgt de mogelijkheid om na het gesprek deel te nemen aan een KTO of deze af te wijzen.
Eis 1.13.4	De beller kan antwoord geven op de gestelde vragen door middel van het intoetsen van één of meerdere karakters op een numeriek toetsenbord van zijn/haar telefoon.
Eis 1.13.5	Het dient mogelijk te zijn om ook teksten in te spreken, welke relevant zijn voor de KTO.
Eis 1.13.6	Alle informatie aangaande de beantwoording van de KTO's dient opgeslagen te worden en beschikbaar gesteld aan de KCC-supervisor of aan nog aan te wijzen personen van de opdrachtgever.
Wens 1.13.7	Aan Opdrachtnemer wordt gevraagd om aan te geven op welke wijze een KTO mechanisme kan worden ingericht in andere interactiekanalen dan alleen telefonie.

1.14 Call recording

Eis 1.14.1	Voice recording en voice logging van elke klantinteractie moet kunnen worden opgenomen binnen de telefoniedienst, gescheduled of permanent. Opdrachtnemer rekent hiervoor een vaste Call recordingsprijs, per maand. Dit geldt voor zowel het KCC teams als op elke andere centrale ingang van Opdrachtgever.
Eis 1.14.2	Elke agent moet handmatig op basis van een recording knop in de applicatie en of op het telefoontoestel, in staat worden gesteld een stand gesprek te kunnen opnemen. Daarbij is het essentieel dat het gesprek vanaf aanbod wordt vastgelegd, onafhankelijk van het moment dat de agent de recording knop activeert
Eis 1.14.3	De opgenomen gesprekken moeten bewaard kunnen worden op een door Opdrachtgever te bepalen plek in haar netwerk voor latere analyse op basis van de reguliere bestandsstandaarden als .wav en .mp3.
Eis 1.14.4	De opnamen kunnen door supervisor en beheerder eenvoudig worden teruggezocht op agent, datum, tijd, lengte van gesprekken en eventuele call ID's.
Eis 1.14.5	De bewaartijd van de spraakbestanden op het platform van Opdrachtnemer kan worden gelimiteerd door de Opdrachtgever dit conform AVG en privacy beleidsregels.
Eis 1.14.6	Alle opnamen die niet binnen 30 kalenderdagen door de supervisor of beheerder van Opdrachtgever zijn beluisterd en of bewaard, worden automatisch van het telefonieplatform verwijderd.

Wens 1.14.7	In het kader van coaching-doeleinden binnen het KCC bestaat de wens van Opdrachtgever om van een KCC Agent de KCC-beeldscherm interacties op te nemen. Opdrachtnemer dient aan te geven op welke wijze deze functionaliteit beschikbaar is of kan worden gemaakt binnen het geboden platform. Waarbij er van moet worden uitgegaan dat de werkplekken van de KCC medewerkers zijn ingericht volgens de VDI principes.
----------------	---

1.15 Standaard koppeling systemen

Eis 1.15.1	De door Opdrachtnemer geleverde telefonie dienstverlening dient de mogelijkheid te hebben om te koppelen op ICT systemen van Opdrachtgever, op basis van gangbare standaard koppelvlakken. Opdrachtgever wenst in het kader van verbetering van haar dienstverlening minimaal een koppeling op zaaksysteem.nl op basis van API V1.
------------	--

1.16 Implementatie

Eis 1.17.1	Opdrachtnemer verricht de Implementatie als een fixed price opdracht. Opdrachtnemer vermeldt hiervoor de Implementatieprijs. Deze prijs is inclusief de door u gedane toezeggingen in het Gunningscriteria P1-K-4 van het Bestek Vaste telefonie.
Eis 1.17.2	Opdrachtnemer geeft los van de Implementatie aan wat de plaatsingskosten van de door Opdrachtgever gevraagde toestellen zijn. Opdrachtnemer vermeldt hiertoe de Toestel plaatsingsprijs voor de gevraagde hoeveelheid toestellen.
Eis 1.17.3	Opdrachtgever heeft reeds een telefonie omgeving. Opdrachtgever wil optioneel weten wat de kosten zijn om deze te ontmantelen en af te voeren. Het betreft hier de ontmanteling van ongeveer 800 toestellen en 2 Gateways en 2 media converters. Opdrachtnemer geeft hiervoor een eenmalige telefonie ontmantel- en afvoerprijs op. Opdrachtgever kan hiervoor een nadere opdracht verstrekken. Het staat Opdrachtgever vrij hier wel of geen gebruik van te maken.
Eis 1.17.4	Opdrachtnemer zorgt minimaal voor een korte algemene instructie over het gebruik van de telefoondienst. En een uitgebreide instructie t.b.v. de Servicedesk en de beheerders. E.a. is onderdeel van de Implementatieprijs.
Eis 1.17.5	Opdrachtnemer zorgt er voor dat de 20 KCC medewerkers worden opgeleid in het gebruik van de omgeving. Dit op een manier dat zij na afloop instaat zijn de omgeving adequaat te gebruiken in hun werk. Opdrachtnemer geeft hier voor een Opleidingsprijs op. Opdrachtgever kan hiervoor een nadere opdracht verstrekken. Het staat Opdrachtgever vrij hier wel of geen gebruik van te maken. Opdrachtgever kan hiervoor een nadere opdracht verstrekken. Het staat Opdrachtgever vrij hier wel of geen gebruik van te maken.
Eis 1.17.6	Voor aanvang van de Implementatie levert Opdrachtnemer een migratieplan op inclusief acceptatieprocedure. Dit conform artikel 7 van de GiBiT.

2 ICT algemene Eisen Vaste Telefoonie – Perceel 1

De ICT-eisen hebben betrekking op 4 onderdelen:

1. Algemene ICT eisen aan de totale oplossing,
2. De lokaal benodigde/te installeren programmatuur dan wel hardware,
3. Uw SaaS (Clouddienst) inclusief eventuele connecties/koppelingen van en naar de omgeving van Opdrachtgever,
4. De programmatuur t.b.v. een Softphone applicatie.

In dit hoofdstuk worden de algemene ICT eisen (punt 1) benoemd.

2.1 Rollen en Functionaliteit

Eis 2.1.1	Binnen de Programmatuur is er de mogelijkheid om gebruikers aan rollen toe te wijzen.
Eis 2.1.2	Logging van activiteiten van gebruikers en informatiebeveiligingsgebeurtenissen wordt vastgelegd in audit-logbestanden.

2.2 Ondersteuning

Eis 2.2.1	Gepland onderhoud aan de Cloud omgeving wordt in 80% van de gevallen minimaal tien werkdagen en in 20% van de gevallen minimaal vijf werkdagen van tevoren aangekondigd.
Eis 2.2.2	De Opdrachtnemer biedt tijdens Kantooruren ondersteuning bij vragen of problemen met de Programmatuur dan wel door Opdrachtnemer gemaakte koppeling dan wel uitgevoerde werkzaamheden van "technische" en "functionele" aard. Dit is onderdeel van de onderhoud en supportprijs die u dient op te geven.
Eis 2.2.3	Vragen of problemen (incidenten) kunnen telefonisch en per e-mail worden doorgegeven. Na het doorgeven stuurt Opdrachtnemer binnen twee (2) Kantooruren een ontvangstbevestiging bestaande uit een ticket met daarin: de vraag of het probleem, de datum en tijdstip van melding en het ticketnummer.
Eis 2.2.4	Opdrachtgever kan het door haar gemelde ticket inzien.
Eis 2.2.5	Opdrachtnemer gebruikt een prioriteitsclassificatie t.b.v. de oplossing van incidenten (tickets) te weten: Laag (P3), normaal (P2), kritiek (P1). Deze classificatie van een incident wordt door Opdrachtgever bepaald. P1 = na melding binnen 1 uur reactie, hersteld binnen 4 uur, P2 = na melding reactie binnen 4 uur, start herstel uitvoer binnen 8 uur, hersteld binnen 24 uur, P3 = na melding reactie binnen 16 uur, start herstel uitvoer binnen 16 uur, hersteld binnen 48 uur.
Eis 2.2.6	Opdrachtnemer kan een ticket pas sluiten na acceptatie door Opdrachtgever. Dit binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid.
Eis 2.2.7	De Opdrachtnemer heeft een resultaatverplichting waar het gaat om het oplossen van problemen die te wijten zijn aan problemen binnen de geleverde Dienst, programmatuur, gemaakte koppelingen of door haar uitgevoerde werkzaamheden. Dit houdt in dat problemen (incidenten) binnen een billijk afgesproken tijds kader worden opgelost dan wel dat er een workaround wordt aangeboden.
Eis 2.2.8	De door de Opdrachtnemer geleverde dienstverlening wordt periodiek voorzien van vereiste veiligheids-updates, zoals door de fabrikanten wordt voorgeschreven. Dit is onderdeel van de onderhoud en supportprijs die u dient op te geven. Opdrachtgever wordt de mogelijkheid geboden hierop een audit uit te voeren.
Eis 2.2.9	Vragen van opdrachtgever worden binnen 5 werkdagen beantwoord.
Eis 2.2.10	Opdrachtnemer adviseert over het gebruik van de nieuwe vaste telefonievoorziening om deze te laten aansluiten bij de in- en externe dienstverlening. Dan wel de

	implementatie van nieuwe functionaliteit en of uitbreiding en of wijziging van bestaande functionaliteit. Dit is onderdeel van de onderhoud en supportprijs die u dient op te geven.
--	--

2.3 Gegevens koppelingen

Eis 2.3.1	Koppelingen worden (indien van toepassing voor de dienst) ingericht op basis van gemeentelijke berichten standaarden (Zie Gemma online voor een overzicht van berichten standaarden https://www.gemmaonline.nl/).
Eis 2.3.2	De Opdrachtnemer conformeert zich aan de StUF en API standaarden zoals afgesproken voor het betreffende domein binnen de GEMMA-informatiearchitectuur, indien van toepassing voor de dienst.
Eis 2.3.3	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat (indien van toepassing voor de dienst) de Programmatuur voldoet aan de betreffende StUF- en/of API-standaarden. De StUF- en of API-standaarden De Opdrachtnemer hanteert hierbij N-1. Hierbij is N de meest recente standaard. Indien een Nieuwe StUF standaard 12 maanden uit is geldt dat de Opdrachtnemer deze dient te ondersteunen. Tenzij e.a. inhoudt dat Opdrachtgever niet meer aan haar wettelijke verplichting kan voldoen. Op dat moment dient Opdrachtnemer deze ruim voor het ingaan van nieuwe wetgeving op te leveren.
Eis 2.3.4	Indien de Gemma (Gemmaonline.nl) geen uitspraak doet over een bepaalde benodigde standaard geldt tenminste dat het Berichtenverkeer voldoet of gaat voldoen aan de standaarden zoals genoemd op https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/liijst . Daarnaast dat de Programmatuur minimaal berichtenverkeer ondersteund op basis van webservices als: XML en SOAP.
Eis 2.3.5	Bij een update of upgrade van de Programmatuur zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat bestaande koppelingen blijven functioneren. Dit onder de voorwaarde dat Opdrachtnemer voldoet aan N-2 (Nieuwste standaard minus 2 versies) voor de vereiste Programmatuur. Waarbij N de meest recente standaard is.

3 ICT on premise Eisen Vaste Telefoon – Perceel 1

De ICT eisen hebben betrekking op 4 onderdelen:

1. Algemene ICT eisen aan de totale oplossing,
2. De lokaal benodigde/te installeren programmatuur dan wel hardware,
3. Uw SaaS (cloudienst) inclusief eventuele connecties/koppelingen van en naar de omgeving van Opdrachtgever,
4. De programmatuur t.b.v. een Softphone applicatie.

In dit hoofdstuk worden de on premise ICT eisen (punt 2) benoemd.

3.1 Autorisatie/Authenticatie

Eis 3.1.1	Het is mogelijk in het autorisatieschema van de Programmatuur te werken met groepen gebruikers t.b.v. functiescheiding en beheer.
Eis 3.1.1	T.b.v. on premise applicaties is een koppeling toegestaan op basis van Secure LDAP (dit geldt echter alleen voor opgevoerde interne medewerkers van de gemeente Hilversum).
Eis 3.1.1	De applicatietoegang is beschermd met een accountnaam en wachtwoord. Waarbij de aanvullende eis is dat de syntax van een wachtwoord kan worden afgedwongen. Een wachtwoord dient te bestaan uit minimaal 8 karakters, waarbij een combinatie van hoofdletters, cijfers en tekens kan worden afgedwongen.

3.2 E-mail

Eis 3.2.1	Automatisch gegenereerde mails worden via e-mail relay-functionaliteit verzonden met een vast E-mail adres van de gemeente Hilversum (...@hilversum.nl).
Eis 3.2.2	Bij het sturen en ontvangen van e-mails vanuit de oplossing wordt gebruik gemaakt de verplichten standaarden als aangegeven door het forumstandaardisatie. https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden Opdrachtgever gebruikt hiervoor verplichte standaarden als TLS 1.2, DMARC en DKIM. In het laatste geval is er een DKIM sleutel waarmee de afzender kan worden geverifieerd door de ontvanger. M.a.w. of E-mail daadwerkelijk door Opdrachtnemer wordt verzonden. Uw omgeving dient met deze standaarden om te kunnen gaan nu en in de toekomst en eventuele opvolgers. U heeft na publicatie 12 maanden de tijd om opvolgende versies te ondersteunen. Indien standaarden wijzigen op dit vlak, past u dat conform de eisen in paragraaf 2.3 aan.

3.3 Middleware

Eis 3.3.1	Indien er gebruik wordt gemaakt van middleware aan de client kant van Opdrachtgever geldt dat de Opdrachtnemer na het uitkomen van een nieuwe versie van de gebruikte middleware deze binnen 12 maanden ondersteund. De Opdrachtnemer mag tot deze tijd 1 versie achterlopen (N-1). Waarbij N de meest recente standaard is.
Eis 3.3.2	Indien er door Opdrachtgever gebruik moet worden gemaakt van middleware (bijvoorbeeld. Java of .net) op zijn werkplek clients om de Telefoon omgeving te laten functioneren geldt dat de Opdrachtnemer de werking van haar laatste applicatie versie ook op middleware garandeert waarbij voor de gemeente geldt dat zij 2 versies mag achterlopen N-2. Ondersteunde middleware is: Java SE, Java JDK, Microsoft .NET Framework, Microsoft Visual C++.

3.4 Database Platform

Eis 3.4.1	Indien Opdrachtnemer een database nodig heeft en deze niet meelevert, dient deze gebruik te maken van het database platform van Opdrachtgever en dient deze te voldoen aan eisen 3.4.2 t/m 3.4.5.
Eis 3.4.2	De te gebruiken database software is minimaal Oracle 12c. Zowel Oracle standaard als Enterprise moeten ondersteund worden. De Opdrachtnemer mag geen dwingende Eisen stellen aan het onderliggende database platform (Software en hardware) anders dan “minimale geheugengrootte en minimaal opslag grootte”.
Eis 3.4.3	Een nieuwe versie van Oracle (database en client) dient binnen 12 maanden ondersteund te worden door Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer mag tot deze tijd één (1) versie achterlopen (N-1). Waarbij N de meest recente standaard is.
Eis 3.4.4	De Opdrachtnemer ondersteunt de werking van haar laatste versie van Programmatuur op Oracle. Waarbij geldt dat de Opdrachtgever maximaal twee (2) versies van het DBMS mag achterlopen (N-2). Waarbij N de meest recente standaard is. De huidige versie in gebruik bij Opdrachtgever is Oracle 12c.
Eis 3.4.5	Opdrachtgever stelt het databaseplatform inclusief Oracle Database en Weblogic licentie ter beschikking. Op dit platform mag geen software worden geïnstalleerd. Opdrachtgever heeft het gebruik licentie technisch afgedicht.

3.5 Server Software

Eis 3.5.1	De Opdrachtnemer garandeert de werking van de laatste versie van de Programmatuur van haar server software op Microsoft Windows Server. Hierbij draagt de Opdrachtnemer er zorg voor dat er uiterlijk 12 maanden na de release datum van een nieuwe versie van MS Windows Server, deze nieuwe versie ondersteund wordt. Gedurende 12 maanden is N-1 toegestaan. De standaardversie binnen ICT is Windows server 2016.
Eis 3.5.2	Opdrachtnemer ondersteunt de werking van haar laatste versie van Programmatuur op Microsoft Windows Server. Waarbij geldt dat Opdrachtgever twee versies van het voor servers gemaakte besturingssysteem mag achterlopen (N-2). Waarbij N de meest recente standaard is.
Eis 3.5.3	De Programmatuur blijft volledig functioneren indien een licentie of programmatuurversie niet online gevalideerd kan worden.

3.6 Client Software

Eis 3.6.1	Indien specifieke client software vereist is van derden garandeert Opdrachtnemer de werking van de laatste versie van haar cliënt software op de meest recente versie van Microsoft Windows. Opdrachtnemer hanteert hierbij N-1. Hierbij is N de meest recente versie. Indien een nieuwe versie zes (6) maanden uit is geldt dat Opdrachtnemer deze dient te ondersteunen en maximaal één (1) versie mag achterlopen. Indien de applicatie leverancier haar update-cyclus versneld gaat Opdrachtnemer hierin mee.
Eis 3.6.2	Opdrachtnemer ondersteunt de werking van haar laatste Programmatuur versie op Microsoft Windows 10 update 1803. Waarbij geldt dat de Opdrachtgever twee versies mag achterlopen (N-2) van het besturingssysteem op de client. Waarbij N de meest recente standaard is.
Eis 3.6.3	Indien de applicatie gebruikt maakt van een browser geldt de Eis dat minimaal de gangbare browser in de markt worden ondersteund (voor de gemeente is Mozilla Firefox nu de standaard aangeboden browser). Voor deze browser geldt dat

	Opdrachtgever heeft hierbij het recht om twee versie achter te lopen op browservlak t.o.v. de meest recente (N-2) en Opdrachtnemer één (N-1). Waarbij N de meest recente standaard is.
Eis 3.6.4	Indien de Programmatuur webbased is dient deze te voldoen aan de OWASP: https://www.owasp.org/index.php/Main_Page
Eis 3.6.5	De (client) Programmatuur wordt geleverd als een distribueerbaar pakket (MSI). Indien dit als MSI-file geleverd wordt dan geldt dat dit met een MST file of een installeerbaar pakket met silent installer parameters geleverd wordt.

3.7 Updates en Upgrades

Eis 3.7.1	Opdrachtgever, mag zelfstandig de updates en upgrades uitvoeren op de lokale on premise componenten zonder dat dit ten koste gaat van de support. Daarnaast is het Opdrachtgever toegestaan deze updates en upgrades door een derde te laten uitvoeren.
Eis 3.7.2	Opdrachtgever is gerechtigd om Opdrachtnemer kosteloos te benaderen om eventuele (technische) vragen te kunnen stellen over updates en upgrades met lokale on premise componenten. Dit is onderdeel van de onderhoud en supportprijs die u dient op te geven.
Eis 3.7.3	Opdrachtnemer documenteert nieuwe software updates en upgrades dusdanig dat Opdrachtgever zelfstandig in staat is deze te installeren. De updates zijn door Opdrachtgever te downloaden van de website van Opdrachtnemer.

3.8 Licenties

Eis 3.8.1	Eventuele benodigde licenties voor lokale componenten zijn onderdeel van de dienstprijs.
Eis 3.8.2	Indien licenties van derden noodzakelijk zijn (of in de toekomst noodzakelijk zijn) worden deze om niet geleverd.
Eis 3.8.3	De af te nemen licentie geldt voor de duur van het contract waarbij geldt dat de gemeente recht heeft op alle nieuwe versies binnen de afgenomen producten zonder extra kosten.

3.9 Virtualisatie platform

Eis 3.9.1	Opdrachtgever heeft ervoor gekozen om gebruik te maken van virtualisatie software (VMWare) voor de Clients (Horizon in combinatie met Zero Clients) en Servers (Esxi). Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat benodigde "services" nu en in de toekomst via een gevirtualiseerde omgeving worden aangeboden. Dit mag voor de applicatie nu en in de toekomst geen belemmering zijn. Ook hier geldt de regel dat na het uitkomen van een nieuwe versie van dit virtualisatie platform deze binnen 12 maanden wordt ondersteund (N-1). Opdrachtgever mag daarentegen 2 versie achterlopen (N-2). Waarbij N de meest recente standaard is.
-----------	--

4 ICT Cloud Eisen Vaste Telefontie – Perceel 1

De ICT-eisen hebben betrekking op 4 onderdelen:

1. Algemene ICT eisen aan de totale oplossing,
2. De lokaal benodigde/te installeren programmatuur dan wel hardware,
3. Uw SaaS (clouddienst) inclusief eventuele connecties/koppelingen van en naar de omgeving van Opdrachtgever,
4. De programmatuur t.b.v. een Softphone applicatie.

In dit hoofdstuk worden de SAAS (Cloud) ICT eisen (punt 3) benoemd.

4.1 Algemeen

Eis 4.1.1	De telefonie dienst wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). De telefonie dienst draait in (een container in) het / de datacentrum(s) van Opdrachtnemer volledig gescheiden van andere “klant-omgevingen”.
Eis 4.1.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technische beheer (applicatie, systeem en netwerk) van de aangeboden telefonie dienst. Het gebruikers beheer en ondersteuning van on premise componenten ligt bij Opdrachtgever tenzij anders wordt overeengekomen. Dit is onderdeel van de onderhoud en supportprijs die u dient op te geven.
Eis 4.1.3	Indien Opdrachtnemer besluit om IP-adressen, poorten, et cetera te veranderen waardoor Opdrachtgever veranderingen moet gaan uitvoeren om de SaaS-dienst weer te laten werken, komen deze kosten voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis 4.1.4	Authenticatie verloopt via de lokaal geïnstalleerde Active Directory van de Opdrachtgever. Na authenticatie via de Active Directory, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden Oplossing, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd en dit nodig is. De applicatie ondersteunt functiescheiding d.w.z. binnen de oplossing is het mogelijk om verschillende groepen gebruikers te definiëren en toe te wijzen aan rechten profielen. Van uit de techniek ondersteunt de programmatuur SSO in combinatie met Windows Active Directory Federation Services 3.0 (huidige standaard) en SAML 2.0 (huidige standaard). Voor de Opdrachtnemer geldt hierbij N-1. Hierbij is N de meest recente standaard. Indien er een nieuwe versie uit is geldt dat deze binnen 12 maanden wordt ondersteund. De Opdrachtnemer mag tot deze tijd 1 versie achterlopen (N-1). Voor Opdrachtgever geldt N-2. User (de) provisioning vindt plaats middels AD-connect.

4.2 Logging gegevens Cloud

Eis 4.2.1	Activiteiten van gebruikers en informatiebeveiligingsgebeurtenissen worden vastgelegd in audit-logbestanden. Deze logbestanden behoren gedurende een overeengekomen periode te worden bewaard, ten behoeve van toekomstig onderzoek en toegangscontrole. Logfaciliteiten en informatie in logbestanden behoren hierbij te worden beschermd tegen inbreuk en onbevoegde toegang.
-----------	---

4.3 Rapportage

Eis 4.3.1	Per kwartaal wordt er door Opdrachtnemer gerapporteerd over/op: - Overzicht geleverde dienstverlening qua beschikbaarheid,
-----------	---

	- Overzicht van het aantal abonnementen (inclusief plus en min aantallen) en financiële waarde, - Totale omzet (cumulatief per jaar), - Doorlooptijden (aan)meldingen (onderscheid in reactie-, aanvangs- en Oplostijd), - Het aantal klachten inclusief reden van beklag, - Oplostijden klachten, - Indien van toepassing het aantal retouren inclusief reden van retourneren, - Ontwikkelingen (Functioneel), - Security (Beveiligingsincidenten, informatie over de jaarlijkse audit).
Eis 4.3.2	De rapportage komt overeen met de gefactureerde aantallen en wordt digitaal per e-mail naar de contactpersoon van Opdrachtgever gestuurd. De 4 ^e kwartaalrapportage wordt gecombineerd met de jaarrapportage.
Eis 4.3.3	Opdrachtgever heeft realtime inzicht in de beschikbaarheid van de aangeboden oplossing dan wel de performance. Dit beslaat minimaal “uptime/beschikbaarheid en performance” van de “applicatie” en de afzonderlijke “koppelingen”.

4.4 Connectiviteit

Eis 4.4.1	Verkeer van en naar de (Cloud) telefonie oplossing is adequaat beveiligd naar de laatste stand en mogelijkheden van de techniek. Verkeer van en naar de (Cloud) oplossing is altijd geencrypt. E.a. is ook minimaal conform de standaarden als genoemd bij het forum standaardisatie (https://www.forumstandaardisatie.nl). Dit geldt tevens voor alle datacommunicatie van en naar de omgeving van Opdrachtgever en visa versa naar Opdrachtnemer.
Eis 4.4.2	Opdrachtnemer garandeert voldoende resources (dataverbindingen, storage, et cetera) binnen de telefoniedienst die nodig zijn om de applicatie naar behoren te laten functioneren.
Eis 4.4.3	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat na een update/upgrade van de dienst de gemaakte koppelingen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever blijven functioneren. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werking van koppelingen. Als deze koppelingen falen door toedoen van Opdrachtnemer dient deze de werking hiervan (direct) te herstellen.

4.5 Cloud Data

Eis 4.5.1	Dataverlies (profielen, configuratiedata en dergelijke) wordt beperkt tot ten hoogste één (1) werkdag.
Eis 4.5.2	Na opzeggen van de Overeenkomst werkt Opdrachtnemer mee aan het migreren van de data naar een andere omgeving tegen vooraf bepaalde kosten en oplevertijden. De gegevens worden aangeleverd in de vorm zoals het bij de Opdrachtnemer op dat moment beschikbaar is. Overgedragen wordt ook de beschrijving van het volledige datamodel. Het DBMS waarin de over te dragen gegevens staan is de dan bij de Opdrachtnemer aanwezige versie van Oracle, tenzij anders overeengekomen.
Eis 4.5.3	De opslag van persoonsgegevens vindt fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte en Opdrachtnemer kan te allen tijde <u>aantonen</u> waar de data van de gemeente zich bevindt.
Eis 4.5.4	Kosten voor dataopslag en verkeer dienen meegenomen te worden in de inschrijfprijs.
Eis 4.5.5	Er is een mogelijkheid tot het maken van een back-up van de gegevens in de oplossing. De Opdrachtnemer draagt hierbij voor de zorg voor de back-up en recovery.

Eis 4.5.6	De Opdrachtnemer toont (minimaal jaarlijks) aan dat deze instaat, is de oplossing t.b.v. de dienstverlening aan Opdrachtgever te recoveren. De resultaten van de recovery worden gecommuniceerd met de Opdrachtgever.
-----------	---

4.6 Updates Cloud

Eis 4.6.1	Updates en upgrades worden vier (4) weken voor aanvang op een vooraf vastgestelde/overeengekomen wijze gecommuniceerd naar het nader te bepalen contactpunt van Opdrachtgever. Dit wordt t.b.v. de uitvoering vastgelegd in het procedureboek.
Eis 4.6.2	Updates/ Upgrades van de dienst worden uitgevoerd in het afgesproken Service window buiten Kantoor tijden.
Eis 4.6.3	Opdrachtnemer geeft schriftelijk aan wat de consequentie (impact) is van een Update/Upgrade voor de dienstverlening. Dit minimaal 4 weken voor de daadwerkelijke Update/Upgrade.
Eis 4.6.4	Bij Updates en Upgrades geeft de Opdrachtnemer aan welke onderdelen binnen de aangeboden dienst zijn/worden gewijzigd.
Eis 4.6.5	Bij eventuele Updates/Upgrades wordt de relevante documentatie door Opdrachtnemer binnen vier (4) weken bijgewerkt. Onder documentatie wordt verstaan: I. Instructiemateriaal II. Informatie over koppelingen III. Informatie over certificaten IV. Informatie over gewijzigde functionaliteit
Eis 4.6.6	Voor ad hoc of spoed changes(wijzigingen) aan de telefoondienst Spreken Opdrachtgever en -nemer een apart proces af. Dit wordt onderdeel van het procedureboek. Het kan hier gaan om changes die nodig zijn om de stabiliteit, of de veiligheid van de telefonie dienst te borgen.

4.7 Beveiliging

Eis 4.7.1	Opdrachtnemer werkt via de meest recente ISO/IEC 2700X standaarden voor informatiebeveiliging. Opdrachtnemer is ISO27001 gecertificeerd. Eventuele nieuwe of vervolg standaarden worden binnen een "billijke termijn" in gebruik genomen. Opdrachtnemer borgt een geldige certificering hierop. Opdrachtnemer is verantwoordelijk om de veiligheid van haar eigen technische infrastructuur te borgen en neemt zodoende die maatregelen die (technische en organisatorische) die naar de huidige en toekomstige maatstaven noodzakelijk zijn om de veiligheid van haar infrastructuur en dienstverlening naar Opdrachtgever adequaat te borgen. Dit tegen in- en externe bedreigingen.
Eis 4.7.2	Opdrachtnemer toont jaarlijks middels een onafhankelijke ISAE 3402 type 2 of gelijkwaardige audit/verklaring aan dat hij in staat, is de veiligheid van haar omgeving te borgen. Indien Opdrachtnemer geen jaarlijkse verklaring kan overleggen heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om direct de Opdrachtnemer in gebreke te stellen. Indien Opdrachtnemer onvoldoende wordt beoordeeld in de audit verklaring op het vlak van informatiebeveiliging heeft Opdrachtnemer 3 maanden de tijd om dit op orde te brengen. Opdrachtgever kan aantonen dat zij minimaal instaat is: i. van een calamiteit te herstellen, ii. een back-up kan terug zetten en een volledige restore uit te voeren, iii. de security te borgen en maatregelen te testen,

	iv. de privacy te borgen en maatregelen te testen conform GDPR, v. en kan dit jaarlijks aantonen in de audit.
Eis 4.7.3	Opdrachtnemer geeft jaarlijks aan hoe het toezicht op de uitvoer van securitymaatregelen en processen is geregeld bij Opdrachtnemer.
Eis 4.7.4	Opdrachtnemer krijgt jaarlijks vooraf inzicht in de “auditpunten” dan wel heeft de mogelijkheid om aanvullende auditpunten voor te stellen.
Eis 4.7.5	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever direct (binnen 8 uur) op de hoogte van veiligheidsincidenten (bijvoorbeeld een datalek of security incident) en de bijbehorende oplossingstermijn. Dit via het contactpunt van Opdrachtgever. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over het feit of de “bedreiging” wel of niet adequaat is opgelost. Indien de oplostermijn leidt tot een onaanvaardbaar veiligheidsrisico aan de kant van Opdrachtgever treden beide partijen in overleg en wordt gezocht naar acceptabele oplossing.
Eis 4.7.6	Binnen de telefonie dienst is het mogelijk om t.b.v. de traceerbaarheid van security incidenten een audit-trail vast te leggen. Deze bevat minimaal een niet-muteerbare audit-trail met daarin: de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden. Dit security log wordt minimaal drie (3) maanden bewaard.

5 ICT Eisen Softphone applicatie Vaste Telefontie – Perceel 1

De ICT-eisen hebben betrekking op 4 onderdelen:

1. Algemene ICT eisen aan de totale oplossing,
2. De lokaal benodigde/te installeren programmatuur dan wel hardware,
3. Uw SaaS (Clouddienst) inclusief eventuele connecties/koppelingen van en naar de omgeving van Opdrachtgever,
4. De programmatuur t.b.v. een Softphone applicatie.

In dit hoofdstuk worden de Softphone applicatie ICT eisen (punt 3) benoemd.

5.1 Algemeen

Eis 5.1.1	De Softphone applicatie is geschikt voor de minimaal de 2 laatste versies van Android en IOS (N-2).
Eis 5.1.2	Een nieuwe versie van IOS of Android wordt binnen 6 maanden ondersteund. Met een nieuwe Softphone versie.

6 Non-Functionele Eisen - Perceel 1

6.1 Tarieven en financiële kaders

Eis 6.1.1	Alle Prijzen en tarieven in de Inschrijving én in de nadere offerte(s) zijn exclusief omzetbelasting (BTW).
Eis 6.1.2	Alle geldbedragen zijn vastgesteld in Euro's. Veranderingen in de ruilverhoudingen tussen de Euro en andere valuta hebben geen effect op de prijzen.
Eis 6.1.3	De prijzen en tarieven dienen integraal ("All-in") te zijn en te zijn gebaseerd op alle in het Bestek gestelde Eisen en gunningscriteria (zoals, maar niet beperkt tot, kosten van administratie, overhead, (installatie)materiaal, opslagkosten en voorraadbeheer, transportkosten, reiskosten, brandstofkosten, afschrijvingen vervoersmiddelen, personele kosten, analyses, kosten voor overleg en advisering, kosten voor managementrapportages, support en/of additionele diensten en dergelijke), licenties, verzekeringen, afvalbeheersbijdrage, belastingen, heffingen, winst en opslag, etc.). Opdrachtgever accepteert geen overschrijdingen achteraf.
Eis 6.1.4	In afwijking van het bepaalde in artikel 9.6 van de GIBIT staan de integrale (All-in) tarievenprijzen voor de aangeboden diensten vast tot en met het einde van de maximale contractperiode (dus inclusief de optie jaren). Prijzen voor de aangeboden diensten kunnen per contractjaar worden verhoogd of verlaagd conform de hieronder genoemde index. De eerste verhoging (bij verhoging van het indexcijfer) dan wel verlaging (bij verlaging van het indexcijfer) van de prijzen kan per 1 januari 2022 plaatsvinden. Uiterlijk op 1 november van het lopende jaar dient Leverancier een onderbouwd voorstel tot prijsaanpassing in. Na schriftelijke overeenstemming tussen Opdrachtgever en Leverancier geldt deze prijsaanpassing voor de periode 1 januari t/m 31 december van het volgend jaar. De onderbouwing dient gebaseerd te zijn op de CBS-prijsindex: "Contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100)".

6.2 Facturering

Eis 6.2.1	Leverancier factureert in afwijking van artikel 9.2 van de GIBIT indien er een Opdracht of Nadere opdracht (levering van een extra product of dienst) is verstrekt als volgt: <u>Initiële Opdracht</u> Voor de initiële Opdracht / oplevering geldt de volgende facturatie verdeling voor producten (toestellen en accessoires): - 15% na bevestigen bestelling product; - 85% na (volledige) aflevering op locatie. of indien dit in het proces van Opdrachtnemer beter uitkomt: - 100% na (volledige) aflevering op locatie. Voor de initiële Opdracht / oplevering geldt de volgende facturatie verdeling voor de eenmalige dienst kosten (implementatie, koppeling datacenter, plaatsing toestellen): - 15% na bevestigen bestelling dienst; - 65% na oplevering (volledige implementatie) van de dienst; - 20% bij bedrijfsvaardige oplevering (van de implementatie) c.q. schriftelijk akkoord van Opdrachtgever.
-----------	---

	Periodieke dienst kosten (kosten voor Abonnementen en Ondersteuning & support) volgende uit de initiële Opdracht worden maandelijks na bedrijfsvaardige oplevering achteraf voor 100% gefactureerd. <u>Nadere opdracht</u> Nadere opdrachten <€10.000 (excl. BTW), indien er een (Nadere) opdracht is verstrekt, eenmalig (toestellen en accessoires) of periodieke kosten (kosten voor Abonnementen) maandelijks 100% achteraf. Nadere opdrachten ≥ €10.000 (excl. BTW), hier geldt de volgende facturatieverdeling: - 15% na bevestigen bestelling product en of dienst; - 85% na aflevering op locatie dan wel oplevering van de dienst. In geval dat er producten en diensten worden afgenomen geldt dat beide moeten opgeleverd aan Opdrachtgever. Periodieke dienst kosten (kosten voor Abonnementen) voortvloeiend uit een (afgeronde) Nadere opdracht worden maandelijks achteraf voor 100% gefactureerd.
Eis 6.2.2	In aanvulling op artikel 9.2 van de GIBIT geldt dat de factuur voldoende gespecificeerd dient te zijn en dat deze, naast de wettelijke Eisen, minimaal het volgende dient te bevatten: • Door belastingdienst gestelde Eisen. • Verplichtingensnummer. • De factuurperiode, waarover gefactureerd wordt. • Omschrijving van dienst/product, indien van toepassing de aantallen. De facturatie dient via E-facturering of via PDF plaats te vinden.
Eis 6.2.3	Indien blijkt dat een factuur onjuistheden bevat, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor de betaling op te schorten, totdat overeenstemming is bereikt tussen beide Partijen.
Eis 6.2.4	Op verzoek van de Opdrachtgever kan de frequentie van de facturering worden aangepast. Het omschakelen naar een andere wijze van facturering geschiedt in overleg en kosteloos.

6.3 Nadere opdracht (bestelling) en levering diensten

Eis 6.3.1	Een nadere dienst of Opdracht kan enkel worden uitgevoerd, indien de Opdrachtnemer een nadere offerte heeft uitgebracht en de Opdrachtgever de afname van deze dienst via het ondertekenen van een Nadere opdracht heeft bevestigd. Enkel door ondertekening van door Opdrachtgever aangegeven/gemandateerde personen is de nadere offerte rechtsgeldig.
Eis 6.3.2	De gestanddoeningstermijn van een nadere offerte is minimaal 30 kalenderdagen.
Eis 6.3.3	De offerte dient in detail gespecificeerd te worden. Op deze offerte wordt minimaal het volgende vermeld: • Omschrijving dienst, • Duur van de dienst, • Jaartarief of uurtarief maal aantal, • Prijs per dienst, • Planning / afleverdatum. Daarnaast vermeld Opdrachtnemer dat de voorwaarden uit de Overeenkomst leidend zijn op de offerte. Opdrachtnemer mag geen aanvullende voorwaarde(n) vermelden tenzij Opdrachtgever dit expliciet verzoekt.

Eis 6.3.4	De dienst (verlening) en of het product, dient door de Opdrachtnemer binnen 30 dagen na dagtekening van de door Opdrachtgever getekende nadere opdracht geleverd te worden, dit indien van toepassing op een door Opdrachtgever aangegeven locatie.
Eis 6.3.5	Opdrachtnemer stemt ermee in, dat indien deze niet in staat is het gevraagde te leveren, of binnen de gestelde randvoorwaarden te leveren, het Opdrachtgever vrij staat om buiten de Overeenkomst een gelijkwaardige offerte uit te vragen in de markt..
Eis 6.3.6	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de marktconformiteit van de offerte te toetsen en/of zonder tussenkomst van Opdrachtnemer de markt te benaderen voor een concurrerende prijsopgaaf. Indien blijkt dat de prijs 10% of meer afwijkt wordt de offerte van Opdrachtnemer niet marktconform beschouwd.
Eis 6.3.7	Opdrachtgever bepaalt de afleverlocatie(s). De levering dient tot in de goederenontvangstruimte te geschieden. De ruimte is hierbij toegankelijk voor een europallet, hoogte max. 200 cm, max. gewicht 500 kg per pallet.
Eis 6.3.8	Opdrachtnemer voorziet leveringen van een deugdelijke verpakking en etikettering waarop duidelijk is aangegeven voor welke besteller de levering bestemd is.
Eis 6.3.9	De bestelde producten worden, indien de Opdrachtgever dat wenst, in delen geleverd.
Eis 6.3.10	De geleverde hardware is fabrieksnieuw. Refurbished hardware is niet toegestaan. "
Eis 6.3.11	De geleverde hardware dient specifiek voor de Nederlandse markt bestemd te zijn. Parallele import of grijze import mag niet worden aangeboden.
Eis 6.3.12	Hardware in de zin van toestellen wordt binnen de fabrieksgarantieperiode van ten minste 24 maanden na ontvangst Opdrachtgever, voor risico en rekening van Opdrachtnemer gerepareerd. Hardware in de zin van accessoires als headsets wordt binnen de fabrieksgarantieperiode van ten minste 12 maanden na ontvangst Opdrachtgever, voor risico en rekening van Opdrachtnemer gerepareerd. Het betreffende product wordt na aanmelding door contactpersoon van Opdrachtgever binnen 15 werkdagen gerepareerd of omgewisseld voor een gelijkwaardig product. De exacte procedure wordt vastgelegd in het procedureboek.
Eis 6.3.13	In geval van DOA zorgt Opdrachtnemer dat het product, na aanmelding als DOA bij contactpersoon van Opdrachtnemer, binnen 10 werkdagen kosteloos wordt omgewisseld voor eenzelfde werkend product.

6.4 Privacy en Geheimhouding

Eis 6.4.1	Opdrachtnemer gaat akkoord met het sluiten van een Verwerkersovereenkomst (zie Bijlage F van het Bestek).
Eis 6.4.2	Opdrachtnemer zal van door hem ingeschakelde werknemers en derden een geheimhoudingsplicht opleggen en staat ervoor in dat zij zich bij de uitvoering van deze Opdracht aan deze geheimhoudingsplicht houden. Opdrachtnemer is verplicht om op eerste verzoek van Opdrachtgever Personeel en andere ingeschakelde hulppersonen en derden een geheimhoudingsverklaring te laten ondertekenen.

6.5 Communicatie

Eis 6.5.1	Opdrachtnemer en haar werknemers dienen tijdens het aanbestedingstraject en tijdens de contractfase in de mondelinge en schriftelijke communicatie met Opdrachtgever uitsluitend de Nederlandse taal te gebruiken.
Eis 6.5.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de door Opdrachtnemer uitgevoerde werkzaamheden adequaat worden gedocumenteerd.

Eis 6.5.3	Van Opdrachtnemer wordt verlangd dat hij een vast contactpersoon (accountmanager) aanwijst voor alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Naast het vaste contactpersoon wijst Opdrachtnemer een vast contactpersoon aan voor de dagelijkse gang van zaken (minimaal tijdens Kantooruren beschikbaar). Opdrachtgever stelt ook een vast contactpersoon aan.
Eis 6.5.4	Minimaal twee (2) keer per jaar vindt er een gesprek plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever op de locatie van Opdrachtgever. Een verslag van dit gesprek wordt binnen vijf (5) Werkdagen opgesteld door Opdrachtnemer. In dit gesprek wordt minimaal ingegaan op: de geleverde diensten, toekomstige (Programmatuur en domein) ontwikkelingen, knelpunten/problemen met de Programmatuur, duurzaamheid.
Eis 6.5.5	Alle gebruikersdocumentatie is opgesteld in de Nederlandse taal.

6.6 Product en dienstconformiteit

Eis 6.6.1	De geleverde producten en diensten dienen te blijven voldoen aan de functionele specificaties, welke zijn gesteld in de offerteaanvraag gedurende de looptijd van de overeenkomst.
Eis 6.6.2	Opdrachtnemer garandeert dat het de door Opdrachtnemer te leveren product(en) gedurende de looptijd van de Overeenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft. Het product voldoet in alle opzichten aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving (in het kader van de veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taakgeschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
Eis 6.6.3	Geleverde producten dienen de eigenschappen te bezitten die de Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst mag verwachten. Indien er sprake is van non-conformiteit, dan kan Opdrachtgever de correcte nakoming van de Overeenkomst van Opdrachtnemer eisen. Hieronder valt ook het op kosten van Opdrachtnemer terughalen van het geleverde product en het zorgdragen voor de levering van een product dat wel voldoet aan de Overeenkomst.
Eis 6.6.4	Opdrachtnemer garandeert dat het product voldoet aan de eigenschappen zoals genoemd in de: technische specificatie, brochures, reclame uitingen e.d. van de fabrikant; het product die eigenschappen bezit die te verwachten zijn bij normaal gebruik
Eis 6.6.5	Opdrachtnemer garandeert dat het product in overeenstemming is met eventueel gedane toezeggingen door Opdrachtnemer.
Eis 6.6.6	Indien de Opdrachtnemer de installatie van het product verzorgt, wordt een niet juiste installatie gezien als een gebrek binnen de Overeenkomst. Hetzelfde geldt indien Opdrachtgever de installatie doet op basis van een fabriekshandleiding of –instructie en de fabriekshandleiding of –instructie blijkt niet juist of volledig te zijn.