

Inhoudsopgave

1	Bijlage C.1. Het Programma van Eisen	2
1.1	Dienstverlening/Installatie en implementatiewerkzaamheden	2
1.1.1	Installatie en implementatiewerkzaamheden	3
1.1.2	De ICT infrastructuur van Opdrachtgever.....	6
1.1.3	Opleidingen en instructie.....	7
1.2	De conformiteitslijst	8
1.2.1	Algemene eisen aan de diensten.....	8
1.2.2	Algemene functionele eisen	9
1.2.3	De voicemail	14
1.2.4	De gebruikersprofielen	17
1.2.5	De ACD applicatie	28
1.2.6	Automatisering, techniek, beveiliging en richtlijnen	33
1.2.7	De toestellen.....	34
1.2.8	Training en instructie.....	36

1 Bijlage C.1. Het Programma van Eisen

De bijlage dient door de Inschrijver naar waarheid te worden ingevuld. Indien een eis met “nee” wordt beantwoord zal de Inschrijving voor verdere beoordeling worden uitgesloten.

1.1 Dienstverlening/Installatie en implementatiewerkzaamheden

De Opdracht omvat alle (maar niet uitsluitend) in deze paragraaf opgenomen werkzaamheden en diensten voor de 14 instellingen en het bestuursbureau die leiden tot de invulling van de telefonische dienstverlening voor de vaste en mobiele telefonie en telefonie functionaliteit conform de eisen en wensen per instelling en bestuursbureau en conform klant specifieke software inrichting en configuratie.

1.1.1 Installatie en implementatiewerkzaamheden	Akkoord	Toelichting
<p>De installatie en implementatiewerkzaamheden zijn onderdeel van de Opdracht en omvatten alle werkzaamheden voor het installeren, implementeren, testen en werkend opleveren naar klant specifieke inrichting van de aangeboden clouddiensten, -applicaties en verbindingen bij OPDRACHTGEVER. De implementatie dient gefaseerd plaats te vinden. De fasering gaat per instelling. De werkzaamheden omvatten in ieder geval:</p>	<input type="checkbox"/>	
<p>1. De implementatie</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ondersteuning en advies per instelling en locatie; b. Het op basis van het huidige nummerplan herinrichten van het nummerplan per instelling en over de instellingen en bestuursbureau. Het uitbreiden en aanpassen van het nummerplan door de toename van het aantal gebruikers, de docenten; (De Inschrijver kan het huidige nummerplan opvragen via de vragen module van Tendernd); c. Advies over de inzet en gebruik van de profielen voor de specifieke inrichting van de instellingen en de te gebruiken functionaliteit; d. Het opstellen van het nummerplan en telefoongids op basis van de profielen te gebruiken per instelling en locatie; e. Het bepalen van interne en externe telefoonnummers, groepsnummers en algemene nummers; f. Het bepalen van functionaliteiten, faciliteiten en verkeersbeperkingen per aansluiting; g. Het definiëren en uitwerken van ACD-groepen, keuzemenu's, wachtrijen, meldteksten etc. om de bereikbaarheid te realiseren h. De inrichting van het dashboard en/of wallboard indien van toepassing; i. Het inrichten van de callcenter applicatie; j. Het bepalen van overige toestel-/systeemfaciliteiten; k. Software en hardware in te zetten en/of in te richten naar de door in overleg met instelling vast gestelde programmering; l. Controleren van gegevens op fouten. 	<input type="checkbox"/>	

1.1.1 Installatie en implementatiewerkzaamheden		Akkoord	Toelichting
2.	<p>Acceptatietest De werkzaamheden aangaande de acceptatietest omvatten onder andere:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Met de verantwoordelijke van Opdrachtgever opstellen van de acceptatietest; b. Het met de afgevaardigden van de Opdrachtgever afnemen van de acceptatietest; c. Het aanpassen van de programmering en inrichting naar aanleiding van de acceptatietest. 	<input type="checkbox"/>	
3.	<p>De communicatiestructuur</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Het inrichten en programmeren van de noodzakelijke hardware/software; b. Het porteren, migreren en aansluiten van de vaste en mobiele telefonie diensten, de cloudtelefoniefunctiefunctionaliteit, FO applicatie naar, aan en in het netwerk van Opdrachtgever; c. Het projectmanagement; d. Het testen van de configuratie/installatie/oplossing; e. Het opleveren van de systeemdokumentatie en -administratie en programmering. 	<input type="checkbox"/>	
4.	<p>De toestellen/software</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Het opnieuw aansluiten, programmeren en testen van de toestellen; b. Het programmeren en inrichten van softphones etc. c. Het activeren, uitgeven en plaatsen van simkaarten, uitrollen apps. naar de mobiele devices en het instrueren van de medewerkers (optioneel). 	<input type="checkbox"/>	
5.	<p>Extra applicaties</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Het inrichten en autoriseren van de beheersystemen; b. Implementeren aanvullende software. 	<input type="checkbox"/>	

1.1.1 Installatie en implementatiewerkzaamheden		Akkoord	Toelichting
6.	<p>Diensten</p> <p>a. Het gehele projectmanagement van de Opdracht tot en met Protocol van Oplevering van de Opdrachtgever, o.a. inclusief afstemming met de Opdrachtnemer en/of systeembeheerders van de netwerkomgeving voor het inrichten van het netwerk conform de specificatie van de aangeboden oplossing voor voice over IP;</p> <p>b. Inspanningsverplichting voor Opdrachtnemer, als onderdeel van het projectmanagement, met de partijen/leveranciers die diensten en producten leveren en implementeren noodzakelijk voor het volledig conform inrichten van de vaste en mobiele telefonie diensten, de cloudtelefoniefunctieiteit, en FO/contactcenter applicatie uit de cloud.</p>	<input type="checkbox"/>	
7.	<p>Ondersteuning bij en na migratie/go live van de oplossing</p> <p>a. Ondersteuning van de organisatie en bij de FO voor en na go live.</p>	<input type="checkbox"/>	

1.1.2 De ICT infrastructuur van Opdrachtgever	Akkoord	Toelichting	
Voor het realiseren van de gevraagde functionaliteit op de 53 locaties kan gebruik worden gemaakt van de ICT infrastructuur van Opdrachtgever.			
8.	<ul style="list-style-type: none"> a. Opdrachtgever is verantwoordelijke voor de inrichting van het LAN en WAN voor het toepassen van te implementeren oplossing. De Inschrijver dient aan te geven of de ICT infrastructuur, dat op te vragen is via de vragenmodule van TenderNed (zie paragraaf 1.3.2. van de aanbestedingsleidraad), voldoet voor de aangeboden oplossing en indien dit niet voldoet aan te geven wat dient te worden aangepast als paragraaf in Bijlage L.1. 'Technisch en functioneel ontwerp'. b. Inschrijver dient, indien de Inschrijver dit noodzakelijk acht, een netwerk-ready scan uit te voeren om te controleren of de ICT infrastructuur van Opdrachtgever geschikt is voor het toepassen van Voice over IP en de te installeren of uit te rollen telefoniefunctieeliteit, contactcenterapplicatie, telefoniste bedienpost, Teams en overige applicaties en functionaliteit; c. De bevindingen van de netwerk-ready scan dienen te worden gerapporteerd aan de Opdrachtgever met een overzicht van de aanpassingen, uitbreidingen, vervangingen etc. noodzakelijk voor implementatie van de cloudoplossing en applicaties. d. Opdrachtgever is verantwoordelijke voor het voorzien van voldoende switchpoorten, voorzien van Power over Ethernet, voor het aansluiten van de IP toestellen (indien van toepassing). e. Opdrachtgever heeft bij Microsoft 1 Tenant: 1 geconsolideerd AD domein met meerdere prefixen (URL). Deze inrichting is geschikt voor de implementatie van de aangeboden oplossing 	<input type="checkbox"/>	

1.1.3 Opleidingen en instructie	Akkoord	Toelichting	
Opleidingen en instructie voor medewerkers van de Opdrachtgever zijn onderdeel van de Opdracht en dienen te worden beschreven bij de invulling van paragraaf 4.2.2 Het Plan van Aanpak en omvat o.a.:			
9.	<p>Voor het opleiden van de medewerkers van de Opdrachtgever dienen opleidingen en instructie te worden verzorgd en handleidingen beschikbaar te zijn conform de gestelde eisen. De Inschrijver dient aan te geven wat de mogelijkheden zijn en hoeveel personen per dagdeel kunnen worden opgeleid. In bijlage B tabblad B.1. "het prijzenblad", dient Inschrijver het aantal dagdelen noodzakelijk om het aangegeven aantal personen op te leiden aan te geven. Bij de kwalitatieve gunningscriteria in de aanbestedingsleidraad paragraaf 4.1.2.3 dient de inschrijver een beschrijving van de aangeboden opleidingen, webinars en quick reference guides bij te voegen. De volgende opleidingen dienen beschikbaar te zijn. :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Opleiding voor standaard gebruikers; b. Webinars voor standaardgebruikers; c. Opleiding voor telefonistes, callcenteragenten en supervisors; d. Opleidingen voor 1^e lijns beheerders; 	<input type="checkbox"/>	
10.	<p>De handleidingen/informatie van de applicaties, toestellen en systeem zijn beschikbaar conform de eisen. In de vorm van:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Handleidingen als digitaal bestand : In Word of PDF; b. Als " help " functie binnen de applicaties; <ul style="list-style-type: none"> I. Inschrijver dient aan te geven binnen welke applicaties "help" functies beschikbaar zijn; c. Quick reference guides: <ul style="list-style-type: none"> I. De vaste belplek (geen MS Teams gebruiker); II. De mobiele gebruikers; III. De vaste MS Teams belplek; IV. De hybride gebruikers; V. De applicaties, apps, portals, handleidingen en beheersystemen zijn in de Nederlandse taal; 	<input type="checkbox"/>	

1.2 De conformiteitslijst

De volgende eisen aan de Diensten van de Opdrachtnemer en de functionaliteit van de oplossing dienen te worden ingevuld.

1.2.1 Algemene eisen aan de diensten.

Algemene eisen				Opmerkingen
1.	De Inschrijver is verantwoordelijk voor het ontwerp, de dimensionering en de realisatie van de architectuur van de te leveren diensten;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
2.	De Inschrijver is in staat om al het telefoonverkeer van Opdrachtgever te verwerken, inkomend en uitgaand, vast spraak en mobiel spraak en data. De dienstverlening wordt als dienst uit de Cloud geleverd;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
3.	Onafhankelijk van de technische invulling blijft de Inschrijver te allen tijde verantwoordelijk voor de totale dienstverlening;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
4.	De Inschrijver kan de aansluitingen realiseren zowel via het eigen netwerk als via het netwerk van derden. Bij de keuze voor een aansluiting via het netwerk van derden is de Inschrijver te allen tijde verantwoordelijk voor de totale dienstverlening, inclusief de (netwerk)diensten die de Inschrijver van derde partijen afneemt;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
5.	Inschrijver garandeert dat de te verlenen vaste en mobiele telefonie diensten, telefoniefunctie en contactcenter applicatie uit de cloud deugdelijk, volledig en op vakbekwame wijze zullen worden geleverd;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
6.	Inschrijver garandeert dat het personeel van Inschrijver gekwalificeerd is om de te leveren diensten in te richten en de te verrichten werkzaamheden uit te voeren;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
7.	Inschrijver zal een storing zo spoedig mogelijk na de eerste melding trachten op te lossen en dusdanige maatregelen treffen dat de dienstverlening hersteld is conform de overeengekomen SLA;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

Algemene eisen				Opmerkingen
8.	Klachten worden door de Inschrijver adequaat behandeld conform klachtenregeling van de Inschrijver;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
9.	Bij upgrades en updates wordt de opdrachtgever tenminste 7 kalenderdagen voor de werkzaamheden geïnformeerd over de update en upgrade;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

1.2.2 Algemene functionele eisen

Algemene eisen				Opmerkingen
10.	Het gebruik van doorkiesnummers is zodanig dat alle medewerkers van de Opdrachtgever direct aankiesbaar kunnen zijn;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
11.	De algemene nummers van de Opdrachtgever kunnen nummers uit een doorkiesreeks, groepsnummers of enkelvoudige nummers zijn;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
12.	Op alle locaties waar de medewerkers van de Opdrachtgever werkzaam zijn; de locaties van de Instellingen, het bestuursbureau, de thuiswerkplekken en overige locaties beschikken de medewerkers over dezelfde functionaliteit en faciliteiten als beschreven in onderliggend document. Als hier voorwaarden aan verbonden zijn dient de Inschrijver dit te vermelden in Bijlage L.1. 'Technisch en functioneel ontwerp';	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

Algemene eisen				Opmerkingen
13.	Het gebruik van groepsnummers (huntgroepen) moet mogelijk zijn zodat telefonistes/gebruikers oproepen snel kunnen doorverbinden naar een afdeling zonder een beschikbare medewerker te moeten zoeken. a. De groepen moeten kunnen worden gemaakt per locatie en kunnen zowel vaste als mobiele aansluitingen bevatten; b. Een noodnummer bij een instelling kan, wanneer dit wordt gebeld, worden aangeboden aan een groep van toestellen op dezelfde locatie . Dit kan één noodnummer zijn voor alle locaties van dezelfde instelling.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
14.	Oproepen op algemeen nummers en afdelings/groepsnummer (geen ACD groep zijnde) met daarin opgenomen vaste en mobiele aansluitingen kunnen worden verdeeld op basis van verschillende routeringspatronen; lineaire verdeling, cyclische verdeling of gelijktijdig overgaan;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
15.	Oproepen op een vast toestel kunnen worden overgenomen op andere vaste toestel als deze in een overname groep zijn geprogrammeerd of dat het toestel onder een functietoets van de vaste toestellen is geprogrammeerd; a. Overname kan ook op vaste toestellen ingericht voor de recepties, telefonistes en servicedesk voor de afhandeling van ACD oproepen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
16.	Vaste toestellen/interne nummers aangesloten op basis van ethernet kunnen in een overname groep worden geprogrammeerd;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
17.	Per profiel en/of gebruiker kunnen rechten voor extern bellen worden toegekend, de verkeersklassen;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
18.	De oplossing beschikt over chef-secretaresse schakelingen;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
19.	De gebruiker kan oproepen doorverbinden naar medewerkers op alle locaties van de instelling en de andere instellingen van Opdrachtgever;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

Algemene eisen				Opmerkingen
20.	De servicedesks of helpdesk van Opdrachtgever moet vanaf de mobiele en vaste telefoons met een intern nummer of op naam kunnen worden aangekozen;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
21.	De volgende chef-secretaresse schakelingen zijn beschikbaar: a. 1 chef met meerdere secretaresses; b. 1 secretaresse met meerdere chefs; c. Meerdere chefs met meerdere secretaresses; d. De secretaresse kan de chef-secretaresseschakeling in- en uitschakelen. In alle gevallen moeten de oproepen op de toestellen van de Chef(s) kunnen worden doorgerouteerd naar de secretaresse(s). De secretaresses moeten de oproepen alsnog kunnen doorverbinden naar de chefs met het vaste toestel, softphone of smartphone.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
22.	Als de secretaresses afwezig zijn kan de oproep voor de chef gaan naar een alternatieve bestemming: a. Een voorgeprogrammeerde bestemming (bijvoorbeeld een telefoniste of collega) door een doorschakeling die op het secretaresse toestel is geactiveerd; en b. Waarbij de telefoniste of collega de oproep alsnog kan doorverbinden naar de chef.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
23.	Per gebruiker /profiel, instelling en locatie, kan worden ingesteld of het algemene nummer, geen nummer of het doorkiesnummer wordt meegestuurd bij het opzetten van een externe oproep. Dit kan worden ingesteld door de 1 ^e , 2 ^e en 3 ^e lijns beheerder;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
24.	Alle aansluitingen bieden de mogelijkheid van het houden van ruggespraak binnen de toegekende verkeersklassen;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

Algemene eisen				Opmerkingen
25.	De oproepen op een aansluiting/nummer moeten kunnen worden doorgeschakeld naar een andere vaste of mobiele aansluiting. Dit kan worden ingesteld door de gebruiker;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
26.	Gebruikers kunnen oproepen aangekondigd en onaangekondigd doorverbinden;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
27.	Gebruikers kunnen het doorverbinden annuleren waarbij de verbinding met de originele beller wordt hersteld;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
28.	De oproepen op algemene nummers, de telefoonnummers van de locaties of groepsnummers kunnen worden aangeboden aan een of meer telefoniste bedienposten en/of toestellen op de betreffende locatie en wanneer deze niet antwoordt moet de oproep kunnen worden doorgeschakeld naar een telefoniste en/of toestel op een andere locatie waarbij de telefoniste of medewerker kan zien voor welke locatie wordt gebeld en zij/hij aan kan nemen met de juiste naam van de locatie;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
29.	Bij ontvangen oproepen kan het oproepende nummer op het display van het toestel of op een applicatie worden getoond (indien de beller dit meezendt);	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
30.	Als een inkomend gesprek wordt beantwoord op een smartphone of vaste telefoon dient het "terugsturen" van het eigen mobiele of doorkiesnummer naar de beller onderdrukt te worden (COLR);	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
31.	Bij uitgaande oproepen, welke doorverbonden of doorgeschakelde inkomende externe oproepen zijn, kan het oorspronkelijke nummer van de externe oproepende partij mee worden gegeven; <ul style="list-style-type: none"> a. Bij door de telefoniste koud doorverbonden inkomende oproepen; b. Bij door de gebruiker ingestelde doorschakeling van inkomende oproepen; c. Bij twinning. 	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

Algemene eisen				Opmerkingen
32.	Het netwerk van de Inschrijver biedt de mogelijkheid van een wisselgesprek op een vaste en mobiele aansluiting;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
33.	Als een beller in de wacht staat of wordt gezet mag er geen algemene "stilte" zijn. De beller dient een algemeen geaccepteerde wachttoneel te horen;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
34.	Mobiele nummers kunnen direct in het nummerplan worden opgenomen zodat de gebruikers enkel onder het 06/mobiele nummer bereikbaar zijn en geen vast nummer hebben. Deze gebruikers zijn standaard beschikbaar in het telefoonboek van de omgeving zodat gebruikers in MS Teams, de telefoniste bedienpost en callcenter omgeving deze direct kunnen aankiezen;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
35.	Het systeem beschikt over de "one number" functionaliteit. Iedere medewerker kan beschikken over één persoonlijk vast nummer of doorkiesnummer voor de vaste en/of mobiele aansluiting; a. Voor de bereikbaarheid op de 06 kan het vaste doorkiesnummer worden doorgeschakeld naar het 06 nummer.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
36.	De gebruiker kan instellen op welk toestel of applicatie een oproep moet worden aangeboden: de mobiele telefoon en/of de app. op de mobiele telefoon en/of de softphone en/of de vaste telefoon of alle devices tegelijk;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
37.	De gebruiker kan instellen met het toestel, smartphone, de applicatie en app wat er met een oproep moet gebeuren bij "geen gehoor", bij "bezet" en bij de instelling "niet storen". Bijvoorbeeld naar de voicemail of telefoniste;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
38.	De gebruiker kan zijn eigen functionaliteit en persoonlijke nummer op elk vast toestel binnen het netwerk van Opdrachtgever (dé)activeren (De flexwerkfunctionaliteit);	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
39.	Vaste toestellen kunnen worden voorzien van een vast nummer met vaste instellingen van functietoetsen;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

Algemene eisen				Opmerkingen
40.	Alle gebruikers van de Opdrachtgever kunnen audio conferencing sessies opbouwen met interne en externe deelnemers met tenminste 6 deelnemers;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
41.	De oplossing biedt <u>voor de profielen, die niet zijn gebaseerd op de phone system licentie van Microsoft</u> , de mogelijkheid van terugbellen bij bezet. Als de opgeroepene het lopende gesprek heeft afgerond wordt de opgeroepene automatisch terug-gebeld.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

1.2.3 De voicemail

Omschrijving				Opmerkingen
De eisen aan de voicemail op de mobiele telefoon				
42.	De Inschrijver moet de mogelijkheid van voicemail bieden op de mobiele aansluiting;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
43.	De voicemail is volledig beschikbaar op het eigen en elk ander mobiel netwerk waarop de mobiele telefoon is aangemeld (bij roaming);	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
44.	De voicemail kan worden ge(de)activeerd door de gebruiker;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
45.	De oproepen op een mobiel nummer moeten kunnen worden doorgeschakeld naar de voicemail: a. Onconditioneel: alle oproepen worden bij bezet, bij geen gehoor, bij niet ingelogd, bij "uitstaande" smartphone doorgeschakeld naar de voicemail.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
46.	De voicemail van de voicemail-box kan door de gebruiker worden voorzien van een geheel eigen meldtekst;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

47.	De voicemail-berichten moeten beluisterd kunnen worden: a. Vanaf de mobiele aansluiting van de voicemail-box; b. Vanaf de mobiele aansluiting van de voicemail-box als de mobiele aansluiting is aangemeld op het netwerk van een provider waar de Inschrijver een roamingovereenkomst mee heeft; c. Vanaf een andere vaste of mobiele aansluiting, na het gebruik van een pincode.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
48.	Een voicemailbericht blijft minimaal 7 dagen bewaard/beschikbaar na melding van het inspreken van het voicemail bericht;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
49.	Een voicemail bericht dient tenminste 24 uur bewaard te blijven na uitluisteren. a. De cloudoplossing biedt de gebruiker de optie een voicemail bericht langer te bewaren.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
50.	Bij de weergave van de notificatie en bij het beluisteren van het bericht moeten ook de datum en het tijdstip van inspreken worden gegeven;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
De eisen aan de voicemail op de vaste belplek				
51.	De Inschrijver moet de mogelijkheid van voicemail bieden op de vaste belplek;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
52.	De voicemail kan worden ge(de)activeerd door de gebruiker;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
53.	De oproepen op de vaste belplek moeten kunnen worden doorgeschakeld naar de voicemail: a. Onconditioneel: alle oproepen worden bij bezet, bij geen gehoor, bij niet ingelogd, bij "uitstaande" smartphone doorgeschakeld naar de voicemail.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
54.	De voicemail van de voicemail-box kan door de gebruiker worden voorzien van een geheel eigen meldtekst;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

55.	Er moet direct een notificatie naar de aansluiting worden gestuurd als er een voicemail bericht is ingesproken. De notificatie is in de vorm van een sms of ander bericht of signaal waardoor de notificatie wordt gesignaleerd in het display van de mobiele aansluiting, op het vaste toestel of applicatie;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
56.	De voicemail-berichten moeten beluisterd kunnen worden: a. Vanaf de vaste aansluiting van de voicemail-box; b. Vanaf een andere vaste of mobiele aansluiting, na het gebruik van een pincode als het vaste nummer van extern direct bereikbaar is.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
57.	Een voicemailbericht blijft minimaal 7 dagen bewaard/beschikbaar na melding van het inspreken van het voicemail bericht;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
58.	Een voicemail bericht blijft beschikbaar totdat de gebruiker de het bericht heeft gewist;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
59.	Bij de weergave van de notificatie en bij het beluisteren van het bericht moeten ook de datum en het tijdstip van inspreken worden gegeven;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
De eisen aan de voicemail binnen Teams				
60.	De voicemail kan worden ge(de)activeerd door de gebruiker;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
61.	De oproepen op een mobiel nummer moeten kunnen worden doorgeschakeld naar de voicemail: a. Onconditioneel: alle oproepen worden bij bezet, bij geen gehoor, bij niet ingelogd, bij "uitstaande" smartphone doorgeschakeld naar de voicemail.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
62.	De voicemail van de voicemail-box kan door de gebruiker worden voorzien van een geheel eigen meldtekst;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

63.	Er moet direct een notificatie naar de aansluiting worden gestuurd als er een voicemail bericht is ingesproken. De notificatie is in de vorm van een sms of ander bericht of signaal waardoor de notificatie wordt gesignaleerd in het in de applicatie;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
64.	De voicemail-berichten berichten kunnen worden beluisterd vanuit de teams app.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
65.	Een voicemailbericht blijft minimaal 7 dagen bewaard/beschikbaar na melding van het inspreken van het voicemail bericht;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
66.	Een voicemail bericht blijft beschikbaar totdat de gebruiker de het bericht heeft gewist;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
67.	Bij de weergave van de notificatie en bij het beluisteren van het bericht moeten ook de datum en het tijdstip van inspreken worden gegeven.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

1.2.4 De gebruikersprofielen

1.2.4.1 De vaste belplek (geen MS Teams gebruiker)			Opmerkingen
Ten aanzien van het profiel "de vaste belplek" zijn er de volgende functionele eisen			
68.	De vaste belplek bestaat uit een aansluiting voor een SIP toestel waarop de huidige of nieuwe sip toestellen en draadloze toestellen kunnen worden aangesloten. (zie het beschrijvend document paragraaf 1.2.2.3)	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
69.	De vaste belplek met toestel is telefonisch bereikbaar op het vaste nummer. Het nummer is in te stellen door de beheerder. a. Het nummer kan een intern telefoonnummer zijn dat niet direct van extern bereikbaar is; b. Het nummer kan een doorkiesnummer zijn dat direct van extern bereikbaar is.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

1.2.4.1 De vaste belplek (geen MS Teams gebruiker)				Opmerkingen
70.	De vaste belplek heeft de volgende functionaliteit: a. Bellen en beantwoorden van inkomende oproepen; b. Nummerweergave bij inkomende externe oproepen; c. Naam of nummerweergave bij inkomende interne oproepen; d. De mogelijkheid om anoniem te bellen naar extern; e. Intern bellen met een intern toestelnummer; f. Bellen vanuit een intern telefoonboek te benaderen op het toestel; g. De mogelijkheid een oproep in de wacht te plaatsen; h. De mogelijkheid te wisselen tussen twee gesprekken; i. De mogelijkheid een oproep door te verbinden; j. De mogelijkheid de aansluiting in niet storen te zetten; k. De mogelijkheid het de aansluiting door te schakelen naar een intern of extern nummer; l. De mogelijkheid van een drie gesprek met twee interne of externe deelnemers.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
71.	Oproepen op een vaste belplek kan op door de gebruiker aangegeven periodes worden doorgeschakeld naar en andere intern of extern nummer of voicemail (een nachtstand);	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
72.	Toestellen op de vaste belplek kunnen op door de beheerder ingestelde periodes worden geblokkeerd voor bellen of voor bellen naar andere nummers dan nationale telefoonnummers (de verkeersklassen);	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
73.	Bij geen gehoor of bezet bij een interne of externe oproep op een vaste belplek kan deze worden doorgerouteerd naar de telefoniste of naar voicemail. a. Dit kan worden ingesteld door de beheerder.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
74.	De vaste belplek biedt de mogelijkheid een meldtekst te geven aan de bellers als de medewerker niet beschikbaar is. Hierbij kan de beller kiezen voor ophangen of doorverbonden worden naar de telefoniste.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

1.2.4.2 De mobiele gebruiker (geen MS Teams gebruik)				Opmerkingen
Ten aanzien van het profiel "de mobiele gebruiker" zijn er de volgende functionele eisen				
75.	De mobiele gebruiker beschikt over een mobiele telefoon en is telefonisch bereikbaar op het 06 mobiele nummer en/of het vaste nummer. Dit is in te stellen door de beheerder.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
76.	De gebruiker heeft op de smartphone een app. met de volgende specifieke functionaliteit: a. De gebruiker kan een telefoongesprek opzetten intern en extern en gesprekken verbreken; b. De bovengenoemde acties kunnen worden opgezet vanuit het telefoonboek van de mobiele telefoon, de zakelijke telefoongids van de medewerkers van de telefonie applicatie en de bellijst van de mobiele telefoon.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
77.	De gebruiker heeft de mogelijkheid in te stellen op de smartphone of het 06 nummer of het vaste nummer wordt meegestuurd bij het bellen;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
78.	Wanneer de gebruiker met de mobiele telefoon in gesprek is zien de collega's, telefonistes en callcenter medewerkers dat de gebruiker in gesprek (telefonisch bezet) is;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
79.	Gebruikers kunnen hun 06 of vaste nummers (binnen de autorisaties van de simkaart en cloudoplossing) doorschakelen naar een ander intern én extern nummer, bijvoorbeeld naar een collega;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
80.	De gebruikers kunnen de doorschakelingen naar een intern of extern nummer instellen en aanpassen op/met de mobiele telefoon/smartphone;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
81.	De gebruiker kan met (een app. op) de mobiele telefoon een oproep doorverbinden.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

1.2.4.3 De Teams gebruiker				Opmerkingen
Ten aanzien van het profiel "de Teams gebruiker" zijn er de volgende functionele eisen				
82.	De Teams gebruiker bestaat uit de Teams applicatie aangevuld met een vast telefoonnummer;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
83.	De gebruiker die als de gebruiker is aangemeld in Teams op laptop, desktop is op het eigen vaste telefoonnummer bereikbaar en kan bellen naar vaste of mobiele telefoonnummers vanuit de Teams applicatie	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
84.	Het vaste nummer is in te stellen door de beheerder. a. Het nummer kan een intern telefoonnummer zijn dat niet direct van extern bereikbaar is; b. Het nummer kan een doorkiesnummer zijn dat direct van extern bereikbaar is.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
85.	De Teams gebruiker heeft de volgende functionaliteit: a. Bellen en beantwoorden van inkomende oproepen; b. Nummerweergave bij inkomende externe oproepen; c. Naam of nummerweergave bij inkomende interne oproepen; d. Intern bellen met een intern toestelnummer of email adres; e. De mogelijkheid een oproep in de wacht te plaatsen; f. De mogelijkheid een oproep door te verbinden; g. De mogelijkheid het de aansluiting door te schakelen naar een intern of extern nummer; h. De mogelijkheid van conferencing met andere interne en externe telefoonnummers. Dit te bespreken in ons overleg met de instellingen i. Met de app. is alle Phone system en Teams functionaliteit beschikbaar op de werkplek (PC en laptop).	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
86.	Bij geen gehoor of bezet bij een interne of externe oproep op de teams applicatie kan deze worden doorgerouteerd naar de telefoniste of naar voicemail. a. Dit wordt ingesteld door de gebruiker.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

1.2.4.4 De vaste Teams belplek				Opmerkingen
Ten aanzien van het profiel "de vaste MS Teams belplek" zijn er de volgende functionele eisen				
87.	De vaste belplek bestaat uit een aansluiting van een MS Teams vast toestel met een Teams toestel;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
88.	De gebruiker kan zich met de eigen inloggegevens van Microsoft Teams aanmelden op het MS Teams vaste toestel waardoor de gebruiker onder het eigen telefoonnummer bereikbaar is en kan bellen;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
89.	De gebruiker kan zich aanmelden op het MS Teams vaste toestel via inloggen op de gekoppelde PC waardoor de gebruiker onder het eigen telefoonnummer bereikbaar is en kan bellen;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
90.	De vaste MS Teams belplek is telefonisch bereikbaar op het vaste nummer. Het nummer is in te stellen door de beheerder. a. Het nummer kan een intern telefoonnummer zijn dat niet direct van extern bereikbaar is; b. Het nummer kan een doorkiesnummer zijn dat direct van extern bereikbaar is.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
91.	De vaste MS Teams belplek heeft de volgende functionaliteit: a. Bellen en beantwoorden van inkomende oproepen; b. Nummerweergave bij inkomende externe oproepen; c. Naam of nummerweergave bij inkomende interne oproepen; d. Intern bellen met een intern toestelnummer; e. Bellen vanuit teams app op het toestel; f. De mogelijkheid een oproep in de wacht te plaatsen; g. De mogelijkheid een oproep door te verbinden; h. De mogelijkheid de teams app in niet storen te zetten; i. De mogelijkheid het de aansluiting door te schakelen naar een intern of extern nummer; j. De mogelijkheid van conferencing met andere MS Teams gebruikers.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

1.2.4.4 De vaste Teams belplek				Opmerkingen
92.	Bij geen gehoor of bezet bij een interne of externe oproep op de teams app kan deze worden doorgerouteerd naar de telefoniste of naar voicemail. b. Dit wordt ingesteld door de gebruiker.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
93.	De vaste belplek biedt de mogelijkheid een meldtekst te geven aan de bellers als de medewerker niet beschikbaar is. Hierbij kan de beller een kiezen voor ophangen of doorverbonden worden naar de telefoniste.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

1.2.4.5 De telefoniste bedienpost basis				Opmerkingen
Bij een aantal instellingen worden de oproepen op het algemene nummer beantwoord door de telefoniste. De telefonistes worden voorzien van een telefoniste bedienpost basis. De volgende eisen dienen te worden ingevuld door de telefoniste bedienpost basis:				
94.	Op de telefoniste bedienpost worden oproepen op het algemene nummer of algemene nummers van de instelling en terugval- of doorgeschakelde oproepen van oproepen op doorkiesnummers naar de telefoniste aangeboden en beantwoord door de telefoniste;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
95.	De telefoniste heeft bij een inkomende oproep op de algemene nummers informatie voor het beantwoorden van de oproep over voor welke instelling of locatie wordt gebeld, zodat ze kan aannemen met de juiste naam;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
96.	Een oproep kan door de telefoniste worden doorverbonden naar een aansluiting die in gesprek is. Verbreekt de bestemming binnen een bepaalde tijd de verbinding, dan kan het tweede gesprek worden aangegaan door de interne aansluiting;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
97.	Per toestel of toestelgroep kan worden ingesteld of het wachtende gesprek na een ingestelde tijd terugvalt naar de telefoniste of andere bestemming; a. Bij Teams dient dit te worden ingesteld door de gebruiker.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

1.2.4.5 De telefoniste bedienpost basis				Opmerkingen
98.	De telefoniste bedienpost kan worden gebruikt in combinatie met een vast toestel, een draadloze of bedrade headset en een USB headset;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
99.	Op de telefoniste bedienpost is informatie beschikbaar over de bereikbaarheid, beschikbaarheid en status van de aansluitingen. De telefoniste bedienpost heeft direct realtime inzicht in de volgende statussen van toestellen/nummers/gebruikers: a. Beschikbaar; b. Bezet; c. Niet storen; d. Doorgeschakeld. Zie het antwoord op vraag 100 van de eerste Nota van Inlichtingen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
100.	De telefoniste bedienpost kan beschikken over een interne telefoonboek voor het opzoeken op naam; a. In het telefoonboeken kan de telefoniste zoeken met een willekeurig deel van de naam.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
101.	Bij de inrichting van de telefoniste bedienpost kan prioriteit worden gegeven aan het aanbieden van de oproepen. De oproepen worden in de gedefinieerde prioriteit aangeboden aan de telefoniste bedienpost Bijvoorbeeld: interne alarmnummers, externe oproepen en terugvallende oproepen;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
102.	Het aantal oproepen nog te beantwoorden en in de wacht is zichtbaar op de telefoniste bedienposten die actief zijn;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
103.	Bij een externe oproep is voor en tijdens het gesprek zichtbaar: de herkomst van gesprek (CLI indien meegezonden);	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
104.	Bij een interne oproep is voor het gesprek wordt beantwoord zichtbaar: naam van de interne beller;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

1.2.4.5 De telefoniste bedienpost basis				Opmerkingen
105.	Op de telefoniste bedienpost kunnen minstens 3 gesprekken in de wacht worden gezet, parkeren;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
106.	Bij het verstrijken van een instelbare tijd wordt een gesprek in de wacht opnieuw onder de aandacht van de oorspronkelijke telefoniste bedienpost gebracht; a. Wel of geen terugval uit een parkeerstand kan worden ingesteld.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
107.	Op de Telefoniste bedienpost kan de telefoniste een extern oproep opzetten en deze doorverbinden met een interne toestel;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
108.	Voor de beantwoording van oproepen op het algemene nummer kunnen telefoniste bedienposten worden bijgeschakeld om de capaciteit voor het beantwoorden van de oproepen te vergroten;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

1.2.4.6 De telefoniste bedienpost uitgebreid				Opmerkingen
Ten aanzien van het profiel "De telefoniste bedienpost uitgebreid" zijn er de volgende functionele eisen				
109.	De telefoniste bedienpost uitgebreid beschikt over alle functionaliteit van de telefoniste bedienpost;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
110.	Op de telefoniste bedienpost uitgebreid is informatie beschikbaar over de bereikbaarheid, beschikbaarheid en status van de toestellen/medewerkers van Opdrachtgever. De bediening heeft direct realtime inzicht in de volgende statussen van toestellen/nummers: a. De medewerker is niet beschikbaar vanwege een afspraak in de agenda; b. De medewerker is niet beschikbaar vanwege bezet in MS Teams; En de status wordt aangegeven: c. Op de telefoniste bedienpost uitgebreid in het systeemtelefoonboek direct bij de naam van de medewerker; d. Direct bij het aankiezen van het interne nummer.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

111.	De telefoniste bedienpost uitgebreid kan specifieke faciliteiten doorbreken: a. Niet storen; <u>b. Doorschakelingen;</u> b. <u>Zie het antwoord op vraag 101 in de eerste Nota van Inlichtingen.</u>	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
------	--	--------------------------------	---------------------------------	--

Met opmaak: Standaard, Geen opsommingstekens of nummering

heeft opmaak toegepast: Lettertype: (Standaard)
+Hoofdtekst (Calibri)

1.2.4.7 De callcenter gebruiker				Opmerkingen
Ten aanzien van de "callcenter gebruiker" van de callcenter applicatie zijn er de volgende functionele eisen				
112.	De callcenter gebruiker over dezelfde functionaliteit als de profielen vaste belplek (geen Teams gebruiker) de mobiele gebruiker;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
113.	De callcenter gebruiker kan de telefoniste bedienpost basis en de telefoniste bedienpost uitgebreid gebruiken om gesprekken af te handelen en te bemiddelen met de functionaliteit van deze profielen;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
114.	De callcenter gebruiker heeft de beschikking over een dashboard/scherm op de PC/laptop met daarin opgenomen informatie over alle medewerkers van Opdrachtgever: a. Telefonie van alle medewerkers die geen MS teams gebruiken (bezet van de vaste en mobiele aansluitingen, niet storen, beschikbaar, niet beschikbaar); b. Signalering per ACD groep: aantal wachtenden, wachttijd, wie is ingelogd als agent, wie is aangemeld als agent.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
115.	De callcenter gebruiker heeft de beschikking over een dashboard/scherm met daarin opgenomen informatie over de mede callcentergebruikers van de instelling: a. Die geen MS teams gebruiken: telefonie (bezet, van de vaste en mobiele aansluitingen, niet storen, beschikbaar, afgemeld); b. Status: nawerk, overig, overleg/vergadering, pauze, afwezig/offline.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
116.	Op het dashboard/scherm wordt bij een inkomende telefonische oproep aangegeven voor welk ACD groep (instelling, locatie, onderwijs) de oproep bestemd is en: a. Het nummer dat belt; b. De naam van de collega of organisatie als het nummer in het systeem telefoonboek staat.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

117.	De callcenter gebruiker kan een oproep beantwoorden met een muisklik op het scherm van de applicatie;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
118.	De callcenter gebruiker kan binnen dit dashboard een oproep in de wacht zetten en intern of extern doorverbinden;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
119.	De callcenter gebruiker kan in eigen beheer instellen: a. Voor welk ACD groep oproepen worden beantwoord, callcenter gebruiker moet zich in meerdere ACD groepen aan kunnen melden en oproepen beantwoorden; b. De nawerkijd aanpassen door zichzelf op "niet beschikbaar" te stellen en weer beschikbaar te stellen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
120.	De callcenter gebruiker kan zich aan- en afmelden in een ACD groep en bij "niet beschikbaar" stellen en kan de reden van afmelding opgeven: pauze, lunch, andere werkzaamheden, nawerkijd etc.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
121.	De callcenter gebruiker kan naast ACD gesprekken ook directe gesprekken aannemen en opzetten;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
122.	Wanneer de callcenter gebruiker in een ACD groep een oproep niet beantwoord, wordt de oproep doorgeschakeld naar een ander beschikbare callcenter gebruiker in de ACD groep;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
123.	Wanneer de callcenter gebruiker in een ACD groep een oproep niet beantwoord en de oproep doorgaat naar een andere callcenter gebruiker, dan blijft de callcenter gebruiker in de groep. Er moet dan nog wel een andere callcenter gebruiker in de groep beschikbaar zijn;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
124.	Telefonische oproepen kunnen lineair, cyclisch, naar workload of afhankelijk van het aantal gevoerde gesprekken worden gerouteerd over de in de ACD groep aangemelde callcenter gebruiker;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

125.	De callcenter gebruiker heeft de mogelijkheid de callcenter applicatie te gebruiken in combinatie met een vast toestel, een mobiel toestel of als softphone (in combinatie met een USB of bluetooth headset) waarbij in alle situaties de spraak wordt gecontroleerd met de applicatie.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
------	---	--------------------------------	---------------------------------	--

1.2.5 De ACD applicatie

Onderdeel van de aanvraag is een ACD applicatie om de gesprekken te routeren naar de juiste medewerker. De applicatie dient de volgende eisen in te vullen.

1.2.5.1 Algemeen				Opmerkingen
126.	Op het (extra) scherm van de callcenter gebruiker is informatie beschikbaar over de performance van het callcenter. De volgende informatie over de performance van het callcenter kan worden getoond ten aanzien van de ACD groepen per ACD groep/wachtrij: a. Actuele wachtrij in tijd en aantal wachtenden; b. Wachtijd langst wachtende; c. Aantal ingelogde/beschikbare agenten; d. Aantal agenten in gesprek; e. Aantal gesprekken ontvangen, beantwoord, mislukt/lost gemaakt; f. Het servicelevel niveau;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

1.2.5.2 De interactieve voice response (IVR)				Opmerkingen
Ten aanzien van de interactieve voice response voor de telefoniste bedienpost basis en uitgebreid en de callcenter gebruiker zijn er de volgende functionele eisen.				
127.	Wanneer de telefoniste beschikbaar is kan een oproep direct aan telefoniste aangeboden worden zonder dat de beller een algemene welkomsttekst krijgt;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
128.	De beller bij een oproep op een (algemeen) nummer altijd eerst een algemene meldtekst van de instelling te horen krijgen alvorens de oproep aan de telefoniste wordt aangeboden (de entrance message); a. Wanneer de beller de algemene meldtekst van de instelling krijgt is instelbaar (in sec) (zie ook eis 125) b. Wanneer de beller de algemene wachttekst van de instelling krijgt is instelbaar (in sec.) (zie ook eis 125)	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
129.	Indien oproepen op nummers niet direct kunnen worden beantwoord kan de beller worden geïnformeerd met een meldtekst: a. Bijvoorbeeld de meldtekst "Een ogenblikje A.U.B. al onze medewerkers zijn in gesprek"; b. Meldteksten kunnen meerdere keren aan de wachtende beller worden aangeboden; c. Een meldtekst kan worden gevolgd door een herhaalttekst; I. De herhaalttekst kan een aantal keer worden herhaald; II. De tijd tussen de meldtekst en herhaalttekst kan worden ingesteld; III. De tijd tussen de herhaaltteksten kan worden ingesteld; IV. De teksten zijn vrij in te spreken. d. Een meldtekst waarin het aantal wachtenden wordt aangegeven; e. Een meldtekst waarin de gemiddelde wachttijd wordt aangegeven; f. De meldteksten, vervolgtteksten en inrichting kunnen per instelling, groep ACD groep verschillen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

130.	De IVR moet de beller de mogelijkheid bieden een bericht in te spreken. Deze berichten kunnen worden afgeluisterd door bevoegde medewerkers. Bijvoorbeeld: ziekmeldingen, antwoordapparaat, klachten, informatie aanvragen;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
131.	Het systeem biedt de mogelijkheid van een keuzemenu om direct te worden doorgerouteerd naar de juiste afdeling/medewerker, bijvoorbeeld leerlingenadministratie voor ziekmeldingen of de telefoniste, of voor het beluisteren van specifieke ingesproken informatie; a. Het keuze menu kan worden opgenomen als tekst of herhaalttekst bij het wachten op beantwoording van een oproep; b. Het keuzemenu kan tot tenminste 2 niveaus worden ingericht; c. Het keuzemenu kan op meer dan 2 niveaus worden ingericht; d. Op basis van een tijdtabel kunnen keuzes en meldteksten verschillend worden ingericht; e. Het aantal gelijktijdige bellers die meldteksten beluisteren, wachrijmeldingen of een keuze menu's krijgen op telefoonnummers van Opdrachtgever is gelijk aan het totaal aantal Sip/gesprekskanalen van de vaste telefonie.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

1.2.5.3 De supervisor			Opmerkingen	
Ten aanzien van de supervisor invulling zijn er de volgende functionele eisen aan het functioneel beheer van de contactcenter applicatie.				
132.	In de contactcenter applicatie kan de supervisor de volgende parameters toepassen in statements op basis waarvan alarmeringen kunnen worden ingesteld, de SLA kan realtime kan worden getoond en rapportages kunnen op basis hiervan worden gegenereerd: a. Gemiddelde wachttijd; b. Maximale wachttijd; c. Lengte wachtrij; d. Aantal beschikbare agenten; e. Gemiddelde gespreksduur.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

1.2.5.3 De supervisor				Opmerkingen
133.	Het instellen van de nawerktijd per ACD groep;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
134.	De contactcenter applicatie biedt de supervisor de volgende rapportage instellingen en mogelijkheden: a. De supervisor kan naast de standaard rapporten in het systeem zelf rapporten definiëren; b. Maken en instellen van dag-, week- en maandrapporten op basis van historische gegevens en gedefinieerde servicelevels per ACD groep (total, answered and abandoned/lost calls etc.); c. Het dient mogelijk te zijn om het aanbod, wachttijden en de inzet van medewerkers per werkdag/dag van de week in kleine tijdseenheden te meten, te rapporteren en in een overzicht te combineren. De hiervoor minimaal instelbare tijdseenheid is 15 minuten; d. Per agent de gemiddelde gesprekstijd, aantal gesprekken en totale gesprekstijd; e. Hoeveel keer er door het callcenter is doorverbonden naar een medewerker en/of afdeling; f. Rapportages kunnen worden geëxporteerd als CSV bestand of in Microsoft Excel opmaak;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
135.	De supervisor kan beschikken over een aangepast dashboard op de PC/desktop/laptop met de volgende functies: a. Tonen van de ACD groepen met naam met realtime informatie als gemiddelde wachttijd en maximale wachttijd, aantal gesprekken en aantal wachtenden, lost calls; b. Per ACD groep tonen van het service level en realtime performance t.o.v. het servicelevel inclusief alarmmeldingen; c. Per ACD groep tonen van het aantal ingelogde agenten en actieve agenten.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

1.2.5.3 De supervisor				Opmerkingen
136.	De supervisor heeft de rechten voor het toewijzen en verwijderen van medewerkers, het toekennen van callcenter gebruikersfuncties, voor een callcenter gebruiker een login/logout te kunnen uitvoeren;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
137.	Het sluiten of openen van een ACD groep en telefonische ingangen kan worden uitgevoerd door de Supervisor of realtime door de servicedesk van Inschrijver;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
138.	De supervisor kan meeluisteren in een gesprek van een callcenter gebruiker waarbij zowel de externe beller, als een eventueel intern gebelde collega te beluisteren is;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

1.2.5.4 Integratie met een CRM, Topdesk of schoolapplicaties als SOMtoday en Zermelo				Opmerkingen
De integratie van de ACD met een CRM, servicedesk applicatie Topdesk of schoolapplicaties als SOMtoday en AFAS is een mogelijkheid die wordt overwogen door Opdrachtgever. In onderstaande lijst worden de eisen aan de integratie gesteld.				
139.	Alle licenties noodzakelijk voor integratie/koppeling met een CRM, servicedesk applicatie of schoolapplicatie zijn onderdeel van de Inschrijving;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
140.	De aangeboden applicatie beschikt over een application programming interface (API) op basis waarvan een CRM, servicedesk applicatie of schoolapplicatie kunnen koppelen; Onderdelen van de API zijn: a. Het inkomende/meegestuurde telefoon nummer. Op basis waarvan een CRM, servicedesk applicatie of schoolapplicatie acties kan inrichten. Bijvoorbeeld pop-up van een contactscherm of leerling informatieblad;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

1.2.6 Automatisering, techniek, beveiliging en richtlijnen

Omschrijving			Opmerkingen	
Aan de volgende afspraken, technieken en protocollen dient te worden voldaan Indien van toepassing op de te leveren applicaties, diensten en hardware en koppelingen.				
141.	De huidige ICT- en werkplek inrichting zijn geschikt voor en kunnen zonder aanpassingen gebruik maken van de door de Inschrijver aangeboden clouddiensten en –applicaties;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
142.	Inschrijver levert de vaste telefonieaansluitingen op basis van VoIP;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
143.	De oplossingen en diensten dienen IPv4 en IPv6 te ondersteunen;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
144.	De oplossingen en diensten dienen (mede) gebaseerd te zijn op SIP;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
145.	Het gebruik van voicemail dient beveiligd te zijn;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
146.	Het instellen van doorschakelingen dient beveiligd te zijn;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
147.	Het aangeboden oplossingen en diensten dienen te voldoen aan alle voor deze hardware, oplossingen en diensten geldende richtlijnen, wet- en regelgeving;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
148.	De Inschrijver zorgt er voor dat eventuele benodigde software voor het uitvoeren van de dienstverlening altijd up-to-date is. Patches, updates en bugfixes, noodzakelijk om kwetsbaarheden met hoge kans op misbruik of impact op te lossen worden bij het beschikbaar komen direct geïnstalleerd;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
149.	Applicaties gebruikt voor het invullen van de profielen; telefoniste bedienpost basis, telefoniste bedienpost uitgebreid, callcenter gebruiker en callcenter supervisor kunnen worden gebruikt met de meest recente (beveiligings) updates van het onderliggende besturingssysteem, applicaties, browsers en de door Opdrachtgever gebruikte virusscanners. Er hoeven geen excepties te worden ingericht;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

150.	De inrichting van de applicaties en servers worden periodiek geback-upt op basis van een volledige, incrementele of differentiële back-up (binnen SLA-afspraken) zonder dat de dienst hier performance problemen van ondervindt;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
151.	Back-ups kunnen tijdig (binnen SLA-afspraken) worden teruggezet op basis van een volledige, incrementele en differentiële restore;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
152.	De koppelvlakken van de cloud dienst met externe netwerken dienen beveiligd te zijn met Session Border Controllers en/of firewall-functionaliteit. Het gaat het koppelvlakken met de vaste en mobiele providers, internet en de MS Teams/Microsoft365;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
153.	Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld, of door de onder de raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Nederlandse Wet- en regelgeving toegelaten wijze niet aan derden verstrekt worden. De Opdrachtgever behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

1.2.7 De toestellen

Omschrijving		Opmerkingen		
De vaste toestellen zijn geen onderdeel van de aanbesteding. Aan het hergebruik van de bestaande toestellen worden de volgende eisen gesteld.				
154.	Van de huidige in gebruik zijnde toestellen kunnen tenminste 70 % worden hergebruikt voor invulling van de vaste belplek (geen MS Teams gebruiker), de telefoniste werkplek (basis en uitgebreid) en door de callcenter gebruiker;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

155.	Vaste toestellen kunnen in een overname groep worden geprogrammeerd;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
156.	Op de aansluitingen is in te stellen of een of meerdere telefonische oproepen kunnen worden opgezet, beantwoord, bemiddeld of doorverbonden. Bijvoorbeeld bij de secretaresses of bij het opzetten van een conference call;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
157.	De toestellen hebben in combinatie met de cloudoplossing de volgende functionaliteit op en met het display: a. Nummerweergave bij externe oproepen; b. Naamherkenning bij interne oproepen; c. Het zoeken in het systeemtelefoonboek.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
158.	De meest gebruikte faciliteiten kunnen onder functietoetsen van vaste toestellen worden geprogrammeerd met signalering van activering. Bijvoorbeeld: a. Interne telefoonnummers/toestellen; b. Externe telefoonnummers; c. Oproep overnemen; d. Doorschakelingen; e. Aanmelden in een groepsnummer (ACD of groep) f. Chef secretaresse functie; g. Bezet signalering van een ander toestel (BLF) h. Er is een voicemail bericht ingesproken/bericht wacht.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
159.	Een overzicht van de huidige toestellen zijn opgenomen in de bijlage B tabblad B.3. Inschrijver dient aan te geven welke type toestellen voldoen aan de gestelde eisen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

1.2.8 Training en instructie

Training en Instructie				Opmerkingen
160.	Voor het opleiden van de medewerkers van Opdrachtgever dienen uitgebreide en grondige opleidingen en instructie te kunnen worden ingevuld, leermateriaal en maatwerk handleidingen beschikbaar te zijn. De Inschrijver dient aan te geven wat de mogelijkheden zijn, hoeveel personen per dagdeel kunnen worden opgeleid en het vermelde aantal personen per aantal dagdelen en of ondersteunende informatie beschikbaar is.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
	a. Op maat gemaakte opleidingen en leermiddelen voor medewerkers met het profiel de vaste belplek (geen MS Teams gebruiker);	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
	b. Op maat gemaakte opleidingen en leermiddelen voor medewerkers met het profiel de mobiele gebruiker (geen MS Teams gebruiker);	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
	c. Webinars voor vaste belplek en MS Teams gebruikers	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
	d. Op maat gemaakte opleidingen en leermiddelen voor medewerkers met het profiel de Teams gebruiker;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
	e. Op maat gemaakte opleidingen en leermiddelen voor medewerkers met het profiel de vaste Teams werkplek;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
	f. Op maat gemaakte opleidingen en leermiddelen voor medewerkers met het profiel de telefoniste bedienpost basis;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
	g. Op maat gemaakte opleidingen en leermiddelen voor medewerkers met het profiel de telefoniste bedienpost uitgebreid;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

Training en Instructie				Opmerkingen
	h. Op maat gemaakte opleidingen en leermiddelen voor medewerkers met het profiel de callcenter gebruiker;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
	i. Op maat gemaakte opleidingen en leermiddelen voor medewerkers met het profiel de supervisor;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
	j. Op maat gemaakte opleidingen voor de 1 ^e lijns functioneel- en operationeel beheer;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
	k. Op maat gemaakte opleidingen voor de 2 ^e lijns beheerders in het functioneel en operationeel beheer.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	
161.	De systemen, applicaties, handleidingen en teksten binnen het systeem dienen geschikt te zijn voor het gebruik in Nederland;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	

Getekend voor akkoord:

Naam Inschrijver	
Naam tekenbevoegde	
Handtekening*	
Datum	

* Rechtsgeldig ondertekend.