

## BIJLAGE E PROGRAMMA VAN EISEN

### 1. Installatie en implementatiewerkzaamheden

De installatie en implementatiewerkzaamheden omvatten alle werkzaamheden voor het installeren, implementeren, testen en werkend opleveren naar klant specifieke inrichtingen van de telefooncentrale-applicatie bij HLTsamem. De werkzaamheden omvatten onder andere:

1.	<p>De inventarisatie. Ondersteuning/consultancy/advies op locatie:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Bij het opstellen van het nummerplan, het verzamelen van de noodzakelijke informatie en definiëren van de profielen;</li><li>b. Bij het bepalen van groepsnummers, routeringen en instellingen per gebruiker en/of groepen gebruikers;</li><li>c. Bij het bepalen van faciliteiten en verkeersbeperkingen per gebruiker en/of groepen gebruikers;</li><li>d. Bij het definiëren van IC / ACD-groepen;</li><li>e. Bij de inrichting van het IC dashboard en IC wallboard;</li><li>f. Bij ontwerpen van de ACD en IVR inrichting inclusief de uitwerking van de call flows;</li><li>g. Bij het inrichten van de IC applicatie (indien van toepassing);</li><li>h. Bij het bepalen van overige toestel-/systeem-/app. en applicatie instellingen;</li><li>i. Controleren van aangeleverde gegevens op fouten;</li><li>j. Bij integratie met de Decos JKC conform inschrijving;</li><li>k. Bij de inrichting van de ICT infrastructuur, netwerk, firewalls, switches etc. en het vaststellen van de voor de oplossing noodzakelijke inrichting.</li></ul> <p>NB. Beleidsontwikkeling ten aanzien van de telefonische bereikbaarheid is buiten scope van de opdracht.</p>
2.	<p>Het netwerk:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beoordelen van de geschiktheid van het netwerk voor het toepassen van Voice Over IP en de te installeren of uit te rollen telefoniefunctie, Unified Communication (UC), Collaboration en IC contactcenter applicatie. Indien nodig kan opdrachtnemer hiervoor een netwerk-ready scan uitvoeren.</li><li>b. 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 communicatieoplossing en applicaties.</li></ul>

## 1. Installatie en implementatiewerkzaamheden

- |    |  |
|----|--|
| 3. | Acceptatietesten. De werkzaamheden aangaande de acceptatietest omvatten onder andere: <ul style="list-style-type: none"><li>a. Gedurende twee weken de test en acceptatie omgeving ter beschikking stellen aan HLTsamen;</li><li>b. Met de verantwoordelijke van HLTsamen opstellen van de acceptatietest;</li><li>c. Het met de afgevaardigden van HLTsamen afnemen van de acceptatietest;</li><li>d. Het aanpassen van de programmering en inrichting naar aanleiding van de acceptatietest;</li><li>e. Indien noodzakelijk stap c. en d. herhalen totdat de inrichting akkoord is bevonden door de opdrachtgever.</li></ul>   |
| 4. | De inrichting van de telefonie-oplossing. De werkzaamheden aangaande de inrichting van de telefonie-oplossing omvatten onder andere: <ul style="list-style-type: none"><li>a. Het aansluiten of plaatsen/installeren/programmeren van het systeem/servers/hardware/applicaties;</li><li>b. Het aansluiten van de communicatieoplossing aan het netwerk van HLTsamen;</li><li>c. Het aansluiten van de oplossing op de aansluitingen van de vaste en/of mobiele infrastructuren;</li><li>d. Het programmeren van omgeving naar gehele klant specifieke programmering van HLTsamen;</li><li>e. Het realiseren en inrichten van de integratie van de oplossing met Decos JKC;</li><li>f. Het inrichten van de functionele beheeromgeving;</li><li>g. Het opleveren van de systeemdocumentatie en -administratie en programmering.</li></ul> |
| 5. | De toestellen/software: <ul style="list-style-type: none"><li>a. Het plaatsen, aansluiten, programmeren en testen van de toestellen/software/hardware;</li><li>b. Het leveren van ondersteuning bij het programmeren en/of packagen van de toestellen/softphones/UC applicaties op de werkplekken etc. (indien van toepassing);</li><li>c. Het implementeren en uitrollen van de app. naar de mobiele devices welke zijn geïntegreerd in de communicatiestructuur van HLTsamen.</li></ul>  |
| 6. | Extra applicaties: <ul style="list-style-type: none"><li>a. Het inrichten en autoriseren van de beheersystemen en bewakingssystemen inclusief (beveiligde) verbindingen;</li><li>b. Implementeren van aanvullende software inclusief de daarvoor noodzakelijke verbindingen en diensten.</li></ul>   |

1. Installatie en implementatiewerkzaamheden	
7.	<p>Het gehele projectmanagement van de opdracht tot en met Protocol van Oplevering, inclusief:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Afstemming met de leveranciers en/of systeembeheerders van de netwerkomgeving voor het inrichten van het netwerk en firewall conform de specificatie van de aangeboden oplossing voor voice over IP, applicaties en de door HLTsamen gehanteerde richtlijnen voor het netwerk en beveiliging;</li><li>b. De coördinatie, technische en organisatorische afstemming en realisatie met de vaste en mobiele providers voor de aan te sluiten diensten en verbindingen.</li><li>c. De coördinatie, technische en organisatorische afstemming en realisatie met de partijen/leveranciers die diensten en producten leveren en implementeren noodzakelijk voor het volledig conform inrichten van de nieuwe communicatiestructuur (providers, netwerkleveranciers, etc.)</li></ul>
8.	<p>Ondersteuning bij en na migratie/go live van de oplossing:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Ondersteuning van HLTsamen door een systeemspecialist op locatie op de dag van livegang en meerdere dagen indien noodzakelijk.</li><li>b. Ondersteuning van HLTsamen door een instructrice/instructeur op locatie op de dag van livegang en een in overleg te bepalen dag (De dagdelen zijn opgenomen in het prijzenblad).</li></ul>
9.	<p><del>Het verwijderen van de oude telefonie-oplossing. deze eis komt te vervallen;</del></p>
10.	<p>De netwerkomgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Opdrachtgever is verantwoordelijke voor de inrichting van het LAN en WAN voor het toepassen van voice over IP en de te gebruikelijke applicaties.</li><li>b. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het voorzien van voldoende switchpoorten voorzien van Power over Ethernet voor het aansluiten van de IP toestellen (indien van toepassing).</li><li>c. Volledige redundantie ingericht met automatische failover, door de Opdrachtnemer te leveren en te beheren.</li></ul>

## 2. Eisen ten aanzien van kwaliteit

11.	Opdrachtnemer garandeert dat het personeel van opdrachtnemer gekwalificeerd is om de voor de te levering diensten te verrichten werkzaamheden uit te voeren.
12.	Opdrachtnemer zal een storing conform Service Level Agreement (SLA) na de eerste melding trachten op te lossen en dusdanige maatregelen treffen dat de dienstverlening hersteld is.
13.	Bij upgrades en updates wordt de opdrachtgever tenminste 5 werkdagen voor de werkzaamheden geïnformeerd over de update en upgrade. Updates en upgrades worden uitgevoerd buiten kantoor tijden of in het weekend. Dit in overleg met de opdrachtgever;
14.	Alle afspraken en procedures tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer ten aanzien van beheer en SLA worden vastgelegd in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP). De DAP wordt beheerd door de opdrachtnemer en opdrachtgever, mutaties worden eerst voorgesteld aan de andere partij en na accordering doorgevoerd in de DAP.

3. Algemene eisen	
15.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ontwerp, de dimensionering en de realisatie van de architectuur van de te leveren telefonie oplossing.
16.	Uitbreidingen in aantallen, functionaliteit, profielen, licenties van de omgeving door groei van HLTsamen of gebruik van functionaliteit of het aantal organisaties zijn zodanig geprijsd dat eventuele noodzakelijke aanpassingen in het ontwerp, de dimensionering of architectuur hierin zijn meegenomen.
17.	Afhankelijk van de afdeling of rol kunnen oproepen op doorkiesnummers worden gerouteerd naar de medewerker/de interne aansluiting, een groep van toestellen op de afdeling of naar het IC dat ook de algemene nummers van de gemeenten en HLTsamen beantwoordt.
18.	Op alle locaties waar de medewerkers van de opdrachtgever werkzaam zijn; de gemeentehuizen, de gemeente werven, thuiswerkplekken en overige locaties, beschikken de medewerkers over dezelfde functionaliteit en faciliteiten en rollen als beschreven in de aanbestedingsstukken.
19.	De algemene nummers van de gemeenten kunnen een nummer uit een in gebruik zijnde doorkiesreeks zijn.
20.	Oproepen op het algemene nummers en groepsnummers (geen ACD groep zijnde) kunnen over de aansluitingen worden verdeeld op basis van verschillende routeringspatronen; lineaire verdeling, cyclische verdeling of gelijktijdig overgaan en; <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Aansluitingen/gebruikers kunnen zich aan- en afmelden in de groep van het groepsnummer (geen ACD);</li> <li>b. Waarbij als de aansluiting/gebruiker is afgemeld uit de groep, de gebruiker op het eigen doorkiesnummer nog direct bereikbaar is;</li> <li>c. Het aantal in te richten groepen is tenminste 50 en het aantal deelnemers per groep is tenminste 16.</li> </ol>
21.	Oproepen op een vast toestel kunnen worden overgenomen op ander vast toestel; een overname groep. Het aantal in te richten groepen is tenminste 20 en het aantal deelnemers per groep is tenminste 20.
22.	Per gebruiker kan worden ingesteld of het algemene nummer, het 14 0252 nummer, het doorkiesnummer, groepsnummer of geen nummer wordt meegestuurd bij het opzetten van een externe oproep. Dit bij gebruik van alle devices. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. De medewerkers van het IC, Burgerzaken en Vergunningen kunnen bij externe oproepen het 14 0252 nummer meesturen.</li> <li>b. Als medewerkers van het IC niet de IC rol hebben kunnen ze het eigen doorkiesnummer meesturen met hun device.</li> </ol>
23.	Als een beller in de wacht staat of wordt gezet is er geen algemene “ stilte “. De beller hoort een algemeen geaccepteerde wachttoon.

3. Algemene eisen	
24.	<p>De UC applicatie op de werkplek kan worden gebruikt:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. In combinatie met een vaste telefoon aangesloten op basis van ethernet;</li><li>b. Als een softphone in combinatie een headset;</li><li>c. <b>Als beveiligde webpagina, met Multi Factor Authenticatie (MFA).</b></li></ul> <p>Alle oproepbehandelingen worden uitgevoerd op de UC applicatie.</p>
25.	<p>Het systeem beschikt over de “one number“ functionaliteit. Iedere medewerker kan beschikken over één persoonlijk- of doorkiesnummer voor de vaste en/of mobiele aansluiting.</p>
26.	<p>De gebruiker kan de routing van oproepen en “one number” oproepen aanpassen vanaf de UC applicatie op de laptop/PC en mobiele telefoon en op een vaste toestel.</p>
27.	<p>Per gebruiker, kan voicemail binnen het systeem worden vrijgegeven.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Bij voicemail bericht ontvangt de gebruiker een bericht dat er een voicemail is en deze moet worden uitgeluisterd. Bij voorkeur een e-mail.</li></ul>
28.	<p>De gebruiker kan zijn eigen functionaliteit en persoonlijke nummer <del>op elk vast toestel</del> <b>ieder geschikt vast toestel</b> binnen het netwerk van HLTsamen (dé)activeren inclusief de instellingen van het toestel en de functietoetsen.</p>
29.	<p>Beantwoorde oproepen op een algemeen of doorkiesnummer kunnen door de gebruiker worden doorverbonden naar een ander intern én extern nummer met de applicatie op de PC, laptop en werkplek, met de app. op de smartphone en met het vaste toestel.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Gebruikers kunnen warm doorverbinden (met vooraankondiging) en gesprekken terugnemen;</li><li>b. Gebruikers kunnen oproepen koud doorverbinden (zonder vooraankondiging).</li></ul>
30.	<p>Gebruikers kunnen hun nummer doorschakelen naar een ander intern én extern nummer.</p>

3. Algemene eisen	
31.	<p>Indien een oproep op een doorkiesnummer of groepsnummer niet wordt beantwoord of bij bezet kan deze oproep terugvallen of worden doorgeschakeld naar een voorgeprogrammeerde bestemming: het IC, een groep, collega op de afdeling etc.;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. De terugval/doorschakel instellingen kunnen per nummer door de beheerder en/of gebruiker worden ingesteld;</li><li>b. De volgende routeringen zijn mogelijk bij niet beantwoorden of bij bezet:<ul style="list-style-type: none"><li>a. Oproep op device -&gt; beschikbare medewerker in een groep -&gt; IC;</li><li>b. Oproep op device -&gt; device -&gt; IC;</li><li>c. Oproep op een groep -&gt; device -&gt; IC.</li></ul></li><li>c. De terugval/doorschakel instellingen zijn ook van toepassing voor de status “niet storen”.</li></ul>
32.	<p>De aangeboden telefonie-oplossing als beschreven in en aangeboden op basis van dit programma van eisen is een integrale applicatie voor alle profielen, gebruikers, devices en in de inschrijving aangeboden applicaties.</p>
33.	<p>Als een oproep buiten de openingstijden (van het IC) naar een doorkiesnummer niet wordt beantwoord en wordt doorgerouteerd naar het algemene nummer van het IC, dan hoort men een aparte meldtekst (dat de medewerker niet beschikbaar is en de gemeente gesloten is).</p>
34.	<p>Per profiel en/of gebruiker kunnen rechten voor extern bellen worden toegekend, de verkeersklassen.</p>
35.	<p>De oplossing beschikt over chef-secretaresse schakelingen.</p>
36.	<p><del>De volgende chef-secretaresse schakelingen zijn beschikbaar:</del></p> <ul style="list-style-type: none"><li><del>a. 1 chef met een 1<sup>e</sup> secretaresse;</del></li><li><del>b. 1 chef met meerdere secretaresses;</del></li><li><del>c. 1 secretaresse met meerdere chefs;</del></li><li><del>d. Meerdere chefs met meerdere secretaresses;</del></li><li><del>e. De secretaresse kan de chef-secretaresseschakeling in- en uitschakelen.</del></li></ul> <p><del>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.</del></p> <p>Deze eis komt te vervallen.</p>

3. Algemene eisen	
37.	<p><del>Als de secretaresses bezet of afwezig zijn of bij geen gehoor kan de oproep voor de chef gaan naar een alternatieve bestemming:</del></p> <ul style="list-style-type: none"><li><del>a. Een voorgeprogrammeerde huntgroep waar alle secretaresses in op zijn genomen. De oproep wordt aangeboden aan een beschikbare secretaresse in de groep;</del></li><li><del>b. Een voorgeprogrammeerde bestemming (collega of 2<sup>e</sup> secretaresse);</del></li><li><del>c. Een doorschakeling die op het secretaresse toestel is geactiveerd; en</del></li><li><del>d. Als de 2e secretaresse of de huntgroep niet aanneemt binnen een bepaalde tijd gaat de oproep naar het IC; en</del></li><li><del>e. Waarbij de oproep alsnog kan worden doorverbonden naar de chef.</del></li></ul> <p>Deze eis komt te vervallen.</p>
38.	<p><del>De chef secretaresse functie kan worden ingevuld met de volgende gebruikersprofielen: De vaste werkplek, de mobiele gebruiker, de hybride gebruiker en de IC gebruiker/agent.</del></p> <p>Deze eis komt te vervallen.</p>
39.	<p>Indien een gebruiker is gebeld op het doorkiesnummer en het nummer van de beller is als ontvangen of gemiste oproep opgenomen in de bellijst van de app. dan kan de gebruiker het nummer direct terugbellen vanuit de bellijst.</p>

#### 4. De profielen

4.1 Eisen ten aanzien van de vaste werkplek	
40.	<p>De kantoorgebruiker is telefonisch bereikbaar op een nummer uit de doorkiesreeks van de opdrachtgever.</p>

#### 4.1 Eisen ten aanzien van de vaste werkplek

41.	<p>De gebruiker heeft de beschikking over een UC applicatie op de werkplek met de volgende specifieke functionaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. De gebruiker kan een telefoongesprek intern en extern opzetten en gesprekken verbreken;</li><li>b. De gebruiker kan een chat en groeps-chat opzetten met andere gebruikers;</li><li>c. De bovengenoemde acties kunnen worden opgezet vanuit:<ul style="list-style-type: none"><li>i. Het interne telefoonboek op naam met daarin aangegeven het interne nummeren/of het doorkiesnummer en het mobiele nummer;</li><li>ii. De bellijst (uitgevoerde, beantwoorde en gemiste oproepen) van de UC applicatie;</li><li>iii. Na het invoeren van een telefoonnummer in de UC applicatie.</li></ul></li><li>d. Bij een inkomende oproepen wordt bij een interne oproep of als het nummer in het persoonlijke of interne telefoonboek staat de naam van de beller weergegeven of het nummer van een onbekende beller getoond voor het beantwoorden van de oproep;</li><li>e. De gebruiker kan op de UC app zijn status en beschikbaarheid aangeven. De volgende statussen kunnen worden aangegeven: bezet, niet storen, beschikbaar/op kantoor, niet beschikbaar/afwezig met de mogelijkheid dit aan te vullen met een beschrijvende vrij in te voeren tekst, bijvoorbeeld “in overleg” of “met vakantie”;</li><li>f. <del>Door het invullen van/plannen van een activiteit in Outlook met de statussen “bezet” en “voorlopig”, wordt automatisch de status bezet gegenereerd in de UC app; deze eis komt te vervallen.</del></li><li>g. Bij een telefoongesprek via de app wordt automatisch de status bezet gegenereerd in de UC app, deze status is zichtbaar bij het IC, de UC applicatie op de werkplek en de UC app van de collega’s;</li><li>h. Bij het opzetten van een telefoongesprek met de UC applicatie kan standaard het 140252 nummer, het algemene nummer groepsnummers of doorkiesnummer van HLTsamem worden meegestuurd;</li><li>i. Bij een telefoon gesprek via de app wordt de status van de gebruiker “bezet” in de UC applicatie;</li><li>j. De gebruiker kan doorschakelingen instellen, inschakelen en uitschakelen.</li></ul>
42.	<p>De gebruiker heeft op de UC applicatie informatie over de beschikbaarheid van de collega’s. De volgende statussen kunnen worden weergegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Beschikbaar;</li><li>b. Niet storen;</li><li>c. Offline/niet aangemeld;</li><li>d. Afwezig;</li><li>e. Telefonisch bezet;</li><li>f. Bezet op basis van een afspraak in de agenda, automatisch gegenereerd door de koppeling met de digitale agenda in gebruik bij HLTsamem;</li><li>g. De door de medewerker aangegeven informatie over het niet beschikbaar te zijn.</li></ul>
43.	<p>De UC applicatie beschikt over een gespreks- en oproephistorie/bellijst van uitgevoerde, beantwoorde en gemiste oproepen met de telefoonnummers (indien meegestuurd door de beller).</p>

#### 4.1 Eisen ten aanzien van de vaste werkplek

44.	De UC applicatie kan worden gebruikt in combinatie met een vast toestel. De call control wordt geregeld met de applicatie. De spraak gaat via het vaste toestel.
45.	De gebruiker kan zich met de UC applicatie en met het vaste toestel aan en afmelden in een huntgroep (zie eis 20);

## 4.2 Eisen ten aanzien van de mobiele gebruiker

De mobiele gebruiker is een gebruiker voorzien van alleen een smartphone met een app. Ten aanzien van het profiel “de mobiele gebruiker” zijn er de volgende functionele eisen, ook ten aanzien van de “one number” functionaliteit:

- |     |   |
|-----|---|
| 46. | De mobiele gebruiker is telefonisch bereikbaar op het doorkiesnummer uit de doorkiesreeks van de opdrachtgever en op het 06-(mobiele) nummer.   |
| 47. | <p>De gebruiker heeft de beschikking over een UC app. op de smartphone met de volgende specifieke functionaliteit;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. De gebruiker kan met de UC app een telefoongesprek intern en extern opzetten en extern en gesprekken verbreken;</li><li>b. De bovengenoemde acties kunnen worden opgezet vanuit het telefoonboek en de bellijst (uitgevoerde, beantwoorde en gemiste oproepen) van de UC app;</li><li>c. De gebruiker kan op de UC app zijn status en beschikbaarheid aangeven. De volgende statussen kunnen worden aangegeven: bezet, niet storen, beschikbaar/op kantoor, niet beschikbaar/afwezig met de mogelijkheid dit aan te vullen met een beschrijvende vrij in te voeren tekst, bijvoorbeeld “in overleg” of “met vakantie”;</li><li>d. <del>Door het invullen van/plannen van een activiteit in de digitale agenda met de statussen “bezet” en “voorlopig” in Outlook van Office365, wordt automatisch de status bezet gegenereerd in de UC app; deze eis komt te vervallen;</del></li><li>e. Bij een telefoongesprek via de app wordt automatisch de status bezet gegenereerd in de UC app, deze status is zichtbaar bij het IC, de UC applicatie op de werkplek en de UC app van de collega’s;</li><li>f. Bij het opzetten van een telefoongesprek met de app. op de smartphone kan standaard het 14 0252 nummer, het algemene nummer, groepsnummers of doorkiesnummer van HLTsamen worden meegestuurd;</li><li>g. De gebruiker kan doorschakelingen instellen, inschakelen en uitschakelen.</li></ul> |
| 48. | <p>De gebruiker heeft op de UC applicatie informatie over de beschikbaarheid van de collega’s. De volgende statussen kunnen worden weergegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Beschikbaar;</li><li>b. Niet storen;</li><li>c. Offline/niet aangemeld;</li><li>d. Afwezig;</li><li>e. Telefonisch bezet;</li><li>f. Bezet op basis van een afspraak in de agenda, automatisch gegenereerd door de koppeling met de Outlook;</li></ul>   |
| 49. | De UC applicatie beschikt over een gespreks- en oproephistorie/bellijst van uitgevoerde, beantwoorde en gemiste interne en externe oproepen met de telefoonnummers (indien meegestuurd door de beller) van de met de app. uitgevoerde oproepen.   |

#### 4.2 Eisen ten aanzien van de mobiele gebruiker

50.	De gebruiker kan zakelijke contacten opslaan in de app. met naam en nummer. Deze zakelijke contacten zijn niet beschikbaar in de native omgeving van de mobiele telefoon; a. De opgeslagen contacten zijn beschikbaar in de UC applicatie op alle devices.
51.	Bij een inkomende oproep op de geïntegreerde mobiele telefoon krijgt de gebruiker informatie op het display/op de app. over de oproep voor het beantwoorden van de oproep: a. Bij een interne oproep de naam van de beller; b. Bij een externe oproep het nummer van de beller.
52.	De gebruiker kan op de UC app. een oproep beantwoorden, in de wacht zetten en intern en extern doorverbinden.
53.	De gebruiker kan zich een en afmelden in een huntgroep met de app (zie eis 20).

#### 4.3 Eisen ten aanzien van de hybride gebruiker

54.	De gebruiker heeft de beschikking over de functionaliteit welke voldoet aan de eisen gesteld aan de vaste werkplek en de mobiele gebruiker.
55.	De hybride gebruiker beschikt over de twinning functionaliteit waarbij bij een telefonische oproep zowel de vaste telefoon, de UC applicatie als de native dialer van de smartphone kan overgaan waarbij de gebruiker deze functionaliteit zelf kan activeren en deactiveren.

4.4 Eisen ten aanzien van de IC gebruiker/agent	
56.	De IC gebruiker beschikt over dezelfde functionaliteit als de hybride gebruiker.
57.	De IC gebruiker heeft in JKC de beschikking over de volgende informatie over de beschikbaarheid van de collega's. De volgende statussen kunnen worden weergegeven: a. Beschikbaar; b. Niet storen; c. Offline/niet aangemeld; d. Afwezig; e. Telefonisch bezet.
58.	De IC gebruiker kan zich aan en afmelden in ACD groepen, afmelden met reason codes (pauze, lunch, andere werkzaamheden etc.).
59.	Wanneer de IC gebruiker/agent in een ACD groep een oproep niet beantwoord kan de agent automatisch uit de groep worden geschakeld. Deze functionaliteit is instelbaar; a. De IC'er moet zich eenvoudig weer kunnen aanmelden .
60.	Wanneer de IC gebruiker in een ACD groep een oproep niet beantwoord wordt de oproep doorgeschakeld naar een ander beschikbare IC gebruiker in de ACD groep.
61.	Telefonische oproepen kunnen op basis van skills of "longest Idle" worden gerouteerd over de in de ACD groep aangemelde IC gebruikers.

## 5. De IC applicatie

De eisen ten aanzien van de IC applicatie:

62.	De IC applicatie kan volledig functioneel worden beheerd en ingericht door de functioneel beheerder/supervisor.
63.	<p>De IC applicatie kan realtime informatie weergeven over de performance van het IC/contactcenter:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Op een wallboard;</li><li>b. Op het dashboard van de supervisor;</li><li>c. Op de desktop van de IC gebruiker bij alle agenten tegelijk.</li></ul> <p>en</p> <ul style="list-style-type: none"><li>d. De informatie die moet kunnen worden getoond is opgenomen in bijlage G. In deze bijlage is aangegeven welke informatie op het wallboard, dashboard en desktop moet kunnen worden getoond en ingericht door de opdrachtnemer;</li><li>e. Deze rapportages dienen door functioneel beheerder/supervisor geconfigureerd te kunnen worden (zonder technische voorkennis).</li></ul>
64.	<p>Onderdeel van de IC applicatie is een rapportage tool. Met deze tool kunnen strategische en tactische rapportages worden opgemaakt. Deze rapportages (zie bijlage P) kunnen gemaakt worden tot op het moment dat de rapportage wordt gemaakt. Bijvoorbeeld een rapportage over de performance in het tijdslot van 09.00 tot het huidige moment. De in deze bijlage genoemde rapportages worden door de Opdrachtnemer ingericht voor oplevering.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) De bewaartermijn voor deze rapportages is minimaal 1 jaar.</li><li>b) De managementsoftware kan worden benaderd vanaf een willekeurige werkplek in het netwerk.</li></ul>
65.	<p>De informatie over de performance van het Informatie Centrum (IC) moet (ook) geëxporteerd kunnen worden. Hierbij dienen ten minste de gegevens zoals vermeld in de bijlage Q bij oplevering beschikbaar te zijn.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. De export functie wordt aangesloten op het HLT datawarehouse (Azure). Derhalve moet de export geautomatiseerd zijn in de vorm van een koppeling dan wel in een export in een gestructureerd formaat (bijvoorbeeld: JSON of XML) of zo opgezet dat deze zonder handmatige bewerkingen ingelezen/verwerkt kan worden in ons datawarehouse (optioneel is CSV ook mogelijk). Excel, PDF of Word format zijn in de basis ongestructureerd en voldoen derhalve niet;</li><li>b. De data is op een instelbare interval doorgezet danwel klaar gezet. De frequentie is tenminste 1 maal per dag;</li><li>c. De kosten voor het realiseren van de koppeling met het HLT datawarehouse of de export zijn inbegrepen in de inschrijfprijs.</li></ul>

## 5. De IC applicatie

66.	<p>Naast de hierboven genoemde eisen met betrekking tot data voor rapportage voor het IC wordt er ook data voor performancemetingen en bereikbaarheidsinformatie voor de overige teams en medewerkers geleverd. Hierbij dienen ten minste de gegevens zoals vermeld in de bijlage R bij oplevering beschikbaar te zijn. Deze data over de bereikbaarheid van medewerkers en afdelingen betreft alle gebruikers, nummers en groepen in gebruik bij de Opdrachtgever.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. De export functie wordt aangesloten op het HLT datawarehouse (Azure). Derhalve moet de export geautomatiseerd zijn in de vorm van een koppeling dan wel in een export in een gestructureerd formaat (bijvoorbeeld: JSON of XML) of zo opgezet dat deze zonder handmatige bewerkingen ingelezen/verwerkt kan worden in ons datawarehouse (optioneel is CSV ook mogelijk). Excel, PDF of Word format zijn in de basis ongestructureerd en voldoen derhalve niet;</li><li>b. De data is op een instelbare interval doorgezet danwel klaar gezet. De frequentie is tenminste 1 maal per dag;</li><li>c. De kosten voor het realiseren van de koppeling met het HLT datawarehouse of de export zijn inbegrepen in de inschrijfprijs.</li></ul>
67.	<p>Alle in bijlagen G, P, Q, en R genoemde rapportages en/of data exporten dienen bij oplevering beschikbaar te zijn.</p>

## 6. Eisen ten aanzien van de interactieve voice response

68.	<p>Indien oproepen op algemene- en doorkiesnummers niet direct kunnen worden beantwoord kan de beller worden geïnformeerd met een meldtekst:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Bijvoorbeeld de meldtekst “Een ogenblikje A.U.B. al onze medewerkers zijn in gesprek”;</li><li>b. Meldteksten kunnen meerderde keren aan de wachtende beller worden aangeboden;<ul style="list-style-type: none"><li>i. Een meldtekst kan worden gevolgd door een herhaalttekst;</li><li>ii. De herhaalttekst kan een aantal keer worden herhaald;</li><li>iii. De tijd tussen de meldtekst en herhaalttekst kan worden ingesteld.</li></ul></li><li>c. De teksten van de meldteksten zijn vrij in te spreken en aan te passen door de beheerder;</li><li>d. Met de meldtekst kan het aantal wachtenden worden aangegeven;</li><li>e. De meldteksten, vervolgtteksten en inrichting kunnen per gemeente, doorkiesnummer, ACD groep verschillen;</li><li>f. De wachttijd voordat de bellers de meldtekst krijgen is instelbaar en de wachttijd kan per organisatie/ACD groep verschillen;</li><li>g. Op de doorkiesnummers kan een meldtekst worden ingesteld als de aansluiting niet bereikbaar is: bijvoorbeeld: “de persoon die u probeert te bereiken is niet beschikbaar, u wordt doorgeschakeld naar de voicemail of het IC”.</li></ul>
-----	--

## 6. Eisen ten aanzien van de interactieve voice response

69.	Het systeem biedt de mogelijkheid van keuzemenu's om direct te worden doorgerouteerd naar de juiste afdeling, medewerker of telefoonnummer: a. Het keuzemenu 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. Op basis van een tijdtabel kunnen keuzes en meldteksten verschillend worden ingericht; d. Het aantal gelijktijdige bellers voor meldteksten, wachtenden, keuze menu's is tenminste 60.
70.	De functioneel beheerder/supervisor kan eenvoudig: a. meldteksten realtime inspreken en tijden aanpassen en activeren; b. Een algemene noodtekst activeren op de ACD groepen, bijvoorbeeld bij calamiteiten.
71.	Binnen het systeem kunnen meldteksten worden ingesproken en als reserve bewaard die door de supervisor of beheerder als meldtekst in een bestaande call flow, ACG groep of keuze menu kunnen worden toegepast, ingevoerd, of aangepast (HLTsamen heeft op dit moment 115 verschillende meldteksten in gebruik);
72.	Op IC/ACD groepen kan een overloop worden ingesteld: a. De overloop kan worden ingesteld op basis van het aantal wachtenden; b. De overloop kan worden ingesteld op basis van de wachttijd; c. De overloop kan gaan naar een andere ACD groep; d. De overloop kan gaan naar een meldtekst met keuzemenu; <del>e. Een overloop kan gaan naar een andere groep of bestemming kan worden ingesteld op basis van het abandoned calls. deze eis komt te vervallen;</del> f. Een oproep die overloopt kan ook nog in de initiële groep blijven.
73.	Wanneer een gebruiker de aansluiting heeft doorgeschakeld naar een ander nummer, bijvoorbeeld het IC of een collega dan kan de beller een meldtekst ten gehore krijgen dat de medewerker niet bereikbaar is en wordt doorgeschakeld naar het IC.

## 7. De supervisor

Ten aanzien van de supervisor invulling zijn er de volgende functionele eisen aan de supervisorfunctie en het beheer van de IC-contactcenter applicatie.

## 7. De supervisor

74.	Het contactcenter biedt de supervisor de volgende mogelijkheden: a. Het instellen van grenswaarden moet kunnen worden toegepast voor de verschillende performance parameters. Bijvoorbeeld: gemiddelde wachttijd, maximale wachttijd, lengte wachtrij, aantal beschikbare agenten, gemiddelde gespreksduur en abandoned calls; b. Het instellen van prioriteit ten aanzien van de ACD-groepen van de gemeenten, terugval en doorschakeling; c. Het instellen van de nawerktijd en afwezigheidscodes.
75.	De supervisor kan beschikken over een aangepast dashboard op de werkplek met de volgende functies: a. Realtime informatie als gemiddelde wachttijd en maximale wachttijd, aantal gesprekken en aantal wachtenden per ACD groep; b. Per ACD groep het tonen van het service level en realtime performance inclusief alarmmeldingen; c. Realtime informatie over de lopende gesprekken van de IC'er: inkomend, uitgaand, direct of ACD-gesprek; d. Status van de agenten/IC medewerkers: ingelogd, beschikbaar, reason codes, in gesprek.
76.	De supervisor/beheerder heeft de rechten voor het toewijzen en verwijderen van medewerkers, het toekennen van IC gebruiker functies, voor een IC gebruiker/agent een login/logout te kunnen uitvoeren, ACD groep te kunnen openen en sluiten en om telefonische ingangen te kunnen openen/sluiten.
77.	De supervisor kan meeluisteren in een gesprek van een IC gebruiker/ agent waarbij zowel de externe beller, als een eventueel intern gebelde collega te beluisteren is.

## 8. Gesprekopname

De Opdrachtgever heeft de volgende eisen ten aanzien van het opnemen van gesprekken:

- |     |  |
|-----|--|
| 78. | Alle inkomende gesprekken bij het IC kunnen worden opgenomen voor trainingsdoeleinden of in het kader van dienstverlening. De opgenomen gesprekken kunnen worden bewaard voor een periode van minimaal 1 maand en worden na de geprogrammeerde periode automatisch verwijderd.<br>a. De bewaarperiode is instelbaar. |
|-----|--|

## 9. Integratie met Decos JKC en andere applicaties

Aanvullende informatie: de integratie van de IC contactcenter applicatie met Decos JKC en andere applicaties is onderdeel van de opdracht. De eisen ten aanzien van de integratie met JKC :

9. Integratie met Decos JKC en andere applicaties	
79.	Integratie met Decos JOIN KlantContact (JKC) waarbij de volledige call control van de telefonische oproepen op het IC binnen de JKC applicatie plaatsvindt.
80.	De volgende functionaliteit is beschikbaar in JKC door de integratie:
	a. Binnen JKC kan een oproep worden beantwoord/aangenomen, in de wacht gezet, uit de wacht gehaald en doorverbonden:
	I. Doorverbinden naar ingetoetst nummer;
	II. Naar het mobiele nummer van een collega met een vast nummer;
	III. Naar een nummer vermeld op een klantkaart in JKC.
	b. Bij een inkomende oproep wordt in JKC direct bij het telefoonnummer de 'klantkaart' getoond als er al eens contact geweest is. Aanvullend kan de geschiedenis worden getoond. Als een collega belt wordt de naam van de collega getoond voor het beantwoorden van de oproep;
	Aanvullende informatie: Er vindt registratie van het contactmoment plaats (T, M, C) met eventuele vermelding van het onderwerp dat is besproken. Bijv. paspoort, eventueel met wie is doorverbonden. Wat is er gebeurd. Etc. Eventueel nog aanvullend te beantwoorden vragen of issues; (Tags, antwoord en notities)
	c. Vanuit JKC kan een oproep worden opgezet na het intoetsen van een nummer of vanaf een klantkaart of adresboek gebeld (Click-to-dial);
	d. Voor de spraak kan een vaste telefoon, een headset of een mobiele telefoon worden gebruikt.
	I. Op de locaties van HLTsamen;
	II. Op de thuiswerkplekken. (Aanvullende beschrijving in paragraaf 5.1.1. K-2 van het Aanbestedingsdocument)
	e. De nawerktijd is de tijd die de medewerker nodig heeft om het contactmoment en de eventuele opvolging te registreren. Als de IC gebruiker de registratie heeft afgerond (saved/op at) komt de IC gebruiker beschikbaar voor een nieuwe oproep;
	f. Binnen JKC wordt getoond of een medewerker van HLTsamen telefonische in gesprek is als de medewerker belt met of gebeld is op het vaste (doorkies)nummer.
81.	De IC contactcenter applicatie kan geïntegreerd/gekoppeld worden met een zaaksysteem, CRM of servicedesk applicatie waardoor op basis van gegevens van ontvangen informatie (trigger/CLI of e-mail adres), informatie uit het zaaksysteem, CRM of servicedesk applicatie kan worden getoond met relevante informatie voor de medewerker op specifieke schermen.
82.	De integratie kan worden gerealiseerd op basis van in de markt algemeen gehanteerde koppelvlakken als bijvoorbeeld: IAX2, CSTA, SNMP, ODBC, web services, servicebus en systeemeigen koppelvlakken.
83.	De telefonie-oplossing beschikt over een Application Programming Interface (API) om te kunnen communiceren met andere applicaties/programma's. Indien hier licenties voor nodig zijn, dan zijn deze onderdeel van de Opdracht en kosten hiervoor dienen in de inschrijfprijs inbegrepen te zijn.

### 9. Integratie met Decos JKC en andere applicaties

84.	Wijzigingen (changes / upgrades) aan de oplossing hebben geen impact op de koppeling met JKC.
-----	---

10. Eisen aan Automatisering, techniek, beveiliging en richtlijnen	
85.	Voor de automatisch te genereren beschikbaarheid/presence informatie van de gebruikers op basis van de digitale agenda wordt een centrale koppeling gerealiseerd met de Outlook omgeving (Office365);
86.	De huidige ICT- en werkplek inrichting zijn in Bijlage I beschreven (op aanvraag beschikbaar). De oplossing is geschikt om zonder aanpassingen te functioneren in deze bestaande infrastructuur. Dit geldt ook voor (eventuele) clouddiensten en -applicaties;
87.	De oplossingen en diensten dienen IPv4 en IPv6 te ondersteunen;
88.	Het gebruik van voicemail en toegang tot de persoonlijke instellingen is beveiligd;
89.	Het instellen van doorschakelingen is beveiligd;
90.	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;
91.	De aangeboden oplossingen en diensten dienen te voldoen aan alle voor deze hardware, oplossingen en diensten geldende richtlijnen, wet- en regelgeving;
92.	Applicaties gebruikt voor het invullen van de profielen; de vaste werkplek, de mobiele gebruiker, de hybride gebruiker, de callcenter agent en de 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;
93.	De telefonie-oplossing haalt informatie uit de Azure AD op voor eenmalige invoer, mutatie en verwijdering van gebruiker gegevens;
94.	Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld, of door de onder de overeenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Nederlandse Wet- en regelgeving toegelaten wijze niet aan derden verstrekt worden.

### 10. Eisen aan Automatisering, techniek, beveiliging en richtlijnen

95.	Opdrachtnemer en de oplossing voldoen aan het gestelde in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en zal gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief verlengingen, aantoonbaar voldoen aan de relevante maatregelen;
96.	<del>De Opdrachtgever behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving; Deze eis komt te vervallen;</del>
97.	Opdrachtnemer en de oplossing voldoen aan de Wet beveiliging netwerk- en informatiesystemen (Wbni) en zal gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief verlengingen, aantoonbaar voldoen aan deze eis;
98.	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;
99.	Back-ups kunnen tijdig (binnen SLA-afspraken) worden teruggezet op basis van een volledige, incrementele en differentiële restore;
100.	De koppelvlakken van de cloud dienst met externe netwerken dienen beveiligd te zijn met Session Border Controllers en/of firewall-functionaliteit. Het gaat om koppelvlakken met de vaste en mobiele providers, internet, Microsoft applicaties;

### 11. Toestellen

Vaste toestellen bieden extra functionaliteit. De Opdrachtgever stelt aan de vaste toestellen de volgende eisen:	
101.	Vaste toestellen kunnen in een overname groep worden geprogrammeerd.
102.	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.
103.	Diverse type vaste toestellen beschikken over een display voor: a. Nummerweergave bij externe oproepen; b. Naamherkenning bij interne oproepen; c. Het zoeken in het systeemtelefoonboek.

104.	De meest gebruikte faciliteiten kunnen onder functietoetsen van 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 en huntgroep) f. Chef secretaresse functie.
105.	De algemene eisen aan de toestellen zijn opgenomen in de bijlage D Prijzenblad tabblad 'Optie specificatie toestellen'.

## 12. Training en Instructie

106.	De volgende opleidingen en instructies zijn beschikbaar: a. Op maat gemaakte opleidingen en leermiddelen voor medewerkers met het profiel de vaste werkplek met een vast toestel; b. Op maat gemaakte opleidingen en leermiddelen voor medewerkers met het profiel mobiele gebruiker; c. Op maat gemaakte opleidingen voor de IC gebruiker/agent in de IC contactcenter applicatie; d. Op maat gemaakte opleidingen voor de supervisor in het functioneel- en operationeel beheer van de IC contactcenter applicatie en IVR en het maken van management rapportages; e. Op maat gemaakte opleidingen voor de management rapportages over alle gebruikers van HLTsamem; f. Op maat gemaakte opleidingen voor de beheerders in het functioneel en operationeel beheer van de telefonie-oplossing. g. Op maat gemaakte webinars voor de opleidingen 106.a. en 106.b.
107.	Quick reference guides op maat gemaakt voor HLTsamem zijn beschikbaar voor de vaste werkplek, de mobiele gebruikers en de hybride gebruikers.
108.	<del>Instructie filmpjes in het gebruik van de UC app. op de smartphone en de desktop applicatie zijn gedurende de implementatie en het eerste jaar beschikbaar om te publiceren op het intranet. Deze eis komt te vervallen.</del>
109.	De applicaties: UC applicaties, IC contactcenter applicatie, helpfuncties in de applicaties en de handleidingen zijn in de Nederlandse taal.