

Bijlage K Eisen t.a.v. Service Level Agreement

d.d. 19 mei 2021

Omvang

- Een call center applicatie voor het IC;
- De interactieve voiceresponse applicatie om gesprekken te routeren, keuze menu's in te richten, meldteksten af te spelen en gesprekken op te nemen;
- Specifieke telefonie functionaliteit voor speciale functies zoals secretariaten en management assistentes. De speciale functionaliteit wordt opgenomen als rollen of profielen in de aanbesteding.
- De redundantie van de omgeving;
- De aansluiting met de providers voor vaste en mobiele telefonie;
- De integratie van MS teams informatie;
- Het beheer van de applicaties, alsmede koppelingen naar andere systemen gedurende de looptijd van de overeenkomst;
- Opties zoals beschreven in het prijzenblad.

Uitgezonderd zijn:

- De mobiele telefonie: abonnementen en simkaarten.
- De vaste telefonie: de bereikbaarheid op de vaste 0252..... en 14+ telefoonnummers van HLTsamen.
- Afhankelijk van de aanbidding: de licenties van Microsoft om te kunnen bellen met MS teams.
- Vaste toestellen, headsets, etc.

Meldingen (incidenten)

De prioriteit van een melding wordt vastgesteld op basis van:

- De impact wordt bepaald door het percentage getroffen gebruikers van het totale aantal gebruikers op enige locatie.
- De ernst wordt bepaald door de (mate van niet) beschikbaarheid van een functionaliteit. De ernst kent de volgende onderverdeling:

- Functionaliteit beperkt beschikbaar: functionaliteit is niet beschikbaar, maar er is een workaround beschikbaar, zodat de gebruikers het werkproces nog kan uitvoeren (bijvoorbeeld: softphone is niet beschikbaar en men kan tijdelijk van een vast toestel gebruikmaken);
- Werken is onmogelijk: incident raakt primaire proces en er is geen workaround beschikbaar.

Bepaling prioriteit meldingen		
	Ernst	
Impact	Beperkt beschikbaar	Niet beschikbaar
≤ 10% van de gebruikers van Opdrachtgever	Laag	middel
> 10% van de gebruikers van Opdrachtgever	middel	Hoog
KCC	Hoog	Hoog

Tabel: Bepaling prioriteit

Opdrachtgever bepaalt de prioriteit. Binnen redelijke grenzen kan een incident dat in "laag" valt, als "hoog" worden gedefinieerd.

Service window

De service window geldt voor kalenderdagen van 00.00 tot 24.00.

Logging

Processen, fouten/storingen en andere bedoelde of onbedoelde veranderingen in de status van het netwerk (verbindingen en systemen) dienen te worden gelogd, bewaakt en indien noodzakelijk dient de Opdrachtgever te worden geïnformeerd.

Service level

In de onderstaande tabel staan de verschillende prioriteiten en serviceniveaus:

Prioriteiten en service niveaus				
Prioriteit	80% -met een oplostijd binnen	100% met een oplostijd binnen	Status updates	Gereedmelding
Hoog	4 uur	Same day 8 uur	Iedere 30 minuten	Binnen 15 minuten na oplossing
Midden	16 uur (2 dagen)	32 uur (4 dagen)	Elke 4 uur	Melding via portal
Laag	32 uur (4 dagen)	64 uur (8 dagen)	Geen	Melding via portal

Meldings en serviceperiode

De meldings- en serviceperiode is 24 x 7.

- Bij een melding met prioriteit 1 "hoog" , welke altijd ook telefonisch wordt doorgegeven is er binnen 60 seconden telefonisch contact met een Nederlandssprekende medewerker.
- Bij een melding met prioriteit "midden" en "laag" is er binnen 15 minuten telefonisch contact met een Nederlandssprekende medewerker.

Wijzigingen (changes)

Opdrachtgever kan er voor kiezen wijzigingen zelf door te voeren, of deze als optie af te nemen van Opdrachtnemer (zie sectie 5 van Bijlage D Prijzenblad).

Doorlooptijd wijzigingen

Wanneer Opdrachtgever gebruik maakt van ondersteuning van de Opdrachtnemer bij het beheer is de doorlooptijd van de standaardwijzigingen 3 werkdagen.

Standaardwijzigingen zijn onder andere:

- Aanmaken, wijzigen en verwijderen van een gebruiker(vaste belplek, mobiele gebruiker, hybride gebruiker, callcenter agent en supervisor);
- Activeren en wijzigen licenties;
- Het toevoegen van extra informatie over de gebruiker: voor- en achternaam, afdeling, e-mailadres, functie, locatie etc.;
- Het toekennen van toestellen en/of telefoonnummers aan aangemaakte gebruikers;
- Het instellen van het nummer waarmee de gebruiker uitbelt;
- Het plaatsen van flexwerk toestellen of toestellen met een vast nummer;
- Het invoeren en wijzigen van namen en nummers in het telefoonboek en de in gebruik zijnde applicaties;
- Aanpassen wachtwoorden en inloggegevens;
- Wijziging profiel;
- Het opvoeren van namen voor de nieuwe/extra toestellen;
- Het instellen, aanpassen en programmeren van de geïntegreerde mobiele aansluitingen;
- Het toekennen van rechten aan gebruikers/toestelnummers indien dit afwijkt van de default instelling;
- Het wijzigen en definiëren van verkeersklassen, groepen, etc. in beheerapplicatie of -portal;
- Het invoeren en wijzigen van namen en nummers in het telefoonboek;
- Het wijzigen van functies onder functietoetsen van vaste telefoons;
- Aanmaken en wijzigen doorschakelingen/routeringen;
- Aanmaken en wijzigen groepsschakeling, belpatronen en het toevoegen en verwijderen van gebruikers;
- Aanmaken en wijzigen overnamegroep en het toevoegen en verwijderen van gebruikers;
- Wijzigen verkeersklasse;
- Wijzigen toestel instellingen;
- Het inrichten, in- en uitschakelen van voicemail op een vaste nummer of groepsnummer;
- Wijzigen Chef/Secretaresse schakeling;
- Aanmaken en wijzigen Vast-mobiel koppeling;
- Namen en nummers in display wijzigen;
- Instellen twinning;
- ~~Het programmeren/inrichten van de IVR en callcenters/ACD groepen;~~
- Het wijzigen van de meldteksten en de tijden op deze aan de beller worden aangeboden;
- Het toevoegen en activeren van meldteksten;
- Het activeren en deactiveren van callcenter gebruikers;
- ~~Instellen of aanpassen van een keuze menu;~~
- Instellingen als de agenten of telefonistes niet bereikbaar zijn;
- Toevoegen van reason codes;
- Vakantie/feestdagen invoeren i.v.m. meldteksten en openingstijden;
- ~~Het programmeren en wijzigen van de ACD inrichting;~~
- ~~Het programmeren en wijzigen van de keuzemenu's, meldteksten, wachtrijmeldingen etc.~~

Bij niet-standaard wijzigingen wordt de doorlooptijd in overleg vastgesteld.

Niet-standaard wijzigingen zijn onder andere:

- Het programmeren/inrichten van de IVR en callcenters/ACD groepen;
- Instellen of aanpassen van een keuze menu;
- Het programmeren en wijzigen van de ACD inrichting;
- Het programmeren en wijzigen van de keuzemenu's, meldteksten, wachtrijmeldingen etc.

Uitvoering wijziging

Het tijdstip van uitvoering van wijzigingen wordt in overleg bepaald.

De impact van wijzigingen wordt met alle betrokken partijen (inclusief de leverancier van het JKC) gedeeld.