

1 Bijlage A.1. Het Programma van Eisen NvI-2

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 implementatie

De Opdracht omvat alle (maar niet uitsluitend) in deze paragraaf opgenomen werkzaamheden en diensten voor de Aanbestedende dienst die leiden tot de invulling van de vaste telefonie, telefonie functionaliteit, callcenter telefonie, omnichannel callcenter inrichting en integratie met Microsoft Dynamics365 conform de eisen en wensen en de klant specifieke software inrichting en configuratie.

1.1.1 Installatie en implementatiewerkzaamheden		Akkoord
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 Aanbestedende dienst. De werkzaamheden omvatten in ieder geval:		☐
1.	De implementatie a. Ondersteuning en advies; b. Het op basis van het huidige nummerplan inrichten van het nieuwe nummerplan met de te gebruiken profielen. Het aanpassen van het nummerplan voor de gebruikers; c. Advies over de inzet en gebruik van de profielen voor de specifieke inrichting van de telefoniefunctiefunctionaliteit en omnichannel callcenterfunctionaliteit; d. Het bepalen van interne en externe telefoonnummers, (hunt)groepsnummers en algemene nummers; e. Het bepalen van functionaliteiten, faciliteiten en verkeersbeperkingen per aansluiting; f. Het definiëren en uitwerken van omnichannel ACD-groepen, keuzemenu's, wachtrijen, meldteksten etc. om de bereikbaarheid te realiseren; g. De inrichting van het dashboard en/of wallboard; h. Het inrichten van de callcenter applicatie; i. Het bepalen van overige toestel-/systeemfaciliteiten; j. Software en hardware in te zetten en/of in te richten naar de door in overleg met Opdrachtgever vastgestelde programmering; k. Controleren van gegevens op fouten; l. Het realiseren van de integratie met Microsoft Dynamics365 conform inschrijving van de opdrachtnemer.	☐
2.	Acceptatietest De werkzaamheden aangaande de acceptatietest omvatten onder andere: 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.	☐

1.1.1 Installatie en implementatiewerkzaamheden		Akkoord
3.	De communicatiestructuur a. Het inrichten en programmeren van de noodzakelijke/aangeboden hardware/software; b. Het porteren, migreren en aansluiten van de vaste telefonie diensten, c. Het projectmanagement; d. Het testen van de configuratie/installatie/oplossing; e. Het opleveren van de systeemdokumentatie en -administratie en programmering.	☐
4.	De toestellen/software a. Het opnieuw aansluiten, programmeren en testen van de toestellen; b. Het programmeren en inrichten van softphones etc.	☐
5.	Extra applicaties a. Het inrichten en autoriseren van de beheersystemen; b. Implementeren aanvullende software.	☐
6.	Diensten a. Het gehele projectmanagement van de Opdracht tot en met Protocol van Oplevering van de Opdrachtgever, o.a. inclusief afstemming met de Opdrachtgever, systeembeheerders van de netwerkomgeving, leverancier/realisatieteam van Microsoft Dynamics, Functioneel beheerders, medewerkers van de Opdrachtgever, providers, zodat de aangeboden dienst conform inschrijving en de gedurende implementatieperiode overeengekomen specificatie/inrichting wordt gerealiseerd; b. Inspanningsverplichting voor Opdrachtnemer, als onderdeel van het projectmanagement, met de partijen/leveranciers die diensten en producten leveren en implementeren noodzakelijk voor het volledig inrichten van de vaste telefonie diensten, de telefoniefunctieiteit, omnichannel contactcenter en integratie met Dynamics conform inschrijving.	☐
7.	Ondersteuning bij en na migratie/go live van de oplossing a. Ondersteuning van de organisatie, servicedesk, IDW, prescreening en workshops voor en na go live.	☐

1.1.2 De ICT infrastructuur van Opdrachtgever	Akkoord
8. 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 van Aanbestedende dienst, dat op te vragen is via de berichtenmodule van TenderNed (zie paragraaf 2.2 van de aanbestedingsleidraad), voldoet voor de aangeboden oplossing en indien deze niet voldoet aan te geven wat dient te worden aangepast in de beantwoording van paragraaf 4.1.1.2 K-2 'Architectuur/applicatie landschap aangeboden diensten' in aan te leveren Bijlage F. 'Architectuur/applicatie landschap aangeboden diensten'; 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 de aangeboden oplossing en uit te rollen telefoniefunctionaliteit, omnichannel contactcenterapplicatie 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 Azure AD; f. Inschrijver dient bij de Inschrijving bij (bijlage F) de dienstbeschrijving(en) bij te voegen waarin de minimale eisen worden aangegeven waaraan de werkplekinrichting en ICT infrastructuur aan dient te voldoen.	☐

1.2 De conformiteitslijst

Begripsbepaling(aanvullend) bij de conformiteitslijst

- **Automatic Call Distribution (ACD):** ACD is een verzameling van methoden voor het distribueren van inkomende gesprekken naar medewerkers in een callcenter.
- **Automatic Call Distribution and Messaging (ACDM):** ACDM is een verzameling van methoden voor het distribueren van inkomende gesprekken, e-mails, chats, sms'jes, social mediaberichten, WhatsApp-berichten en andere in gebruik zijnde communicatiekanalen
- **Bericht:** de berichten van de communicatiekanalen in gebruik bij het omnichannel callcenter. Bijvoorbeeld: email, WhatsApp, chat, sms, webchat etc.

1.2.1 Algemene eisen

1.2.1.1 Algemene eisen aan de diensten		Akkoord
Aanbestedende dienst heeft ten aanzien van de dienstverlening de volgende eisen.		
1.	De Inschrijver is verantwoordelijk voor het ontwerp, de dimensionering en de realisatie van de architectuur van de te leveren diensten;	☐
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;	☐
3.	Onafhankelijk van de technische invulling blijft de Inschrijver te allen tijde verantwoordelijk voor de totale dienstverlening;	☐
4.	De Inschrijver kan de aansluitingen realiseren zowel via het eigen netwerk of 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;	☐
5.	Inschrijver garandeert dat de te verlenen vaste telefonie diensten, telefoniefunctiealiteit en omnichannel contactcenter applicatie uit de cloud deugdelijk, volledig en op vakbekwame wijze zullen worden geleverd;	☐
6.	Op alle locaties waar de medewerkers van de Opdrachtgever werkzaam zijn; het kantoor van de Opdrachtgever, 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 een aparte bijlage;	☐
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;	☐
8.	Klachten worden door de Inschrijver adequaat behandeld conform klachtenregeling van de Inschrijver;	☐

1.2.1.2 Algemene functionele eisen		Akkoord
Aanbestedende dienst heeft ten aanzien van de dienstverlening de volgende functionele eisen.		
9.	Het gebruik van doorkiesnummers is zodanig dat medewerkers van de Opdrachtgever direct aankiesbaar kunnen zijn;	☐
10.	De algemene nummers van de Opdrachtgever kunnen nummers uit een doorkiesreeks, groepsnummers of enkelvoudige nummers zijn;	☐
11.	Oproepen op het algemeen nummer en afdelings/(hunt)groepsnummer (geen ACD groep zijnde) kunnen over de vaste aansluitingen worden verdeeld op basis van verschillende routeringspatronen; lineaire verdeling, cyclische verdeling of gelijktijdig overgaan. a. Gebruikers kunnen zich aan en afmelden in de (hunt)groep.	☐
12.	Oproepen op een vaste telefonieaansluiting kunnen worden overgenomen op andere vaste telefonie aansluitingen/vaste toestellen;	☐
13.	Per profiel en/of gebruiker kunnen rechten voor extern bellen worden toegekend, de verkeersklassen;	☐
14.	De aangeboden dienst beschikt over chef-secretaresse schakelingen;	☐
15.	Per gebruiker, huntgroep of ACD groep kan worden ingesteld of het algemene nummer, het 088 doorkiesnummer of een groepsnummer wordt meegestuurd bij het opzetten van een externe oproep. Dit in combinatie met de UC applicatie, het gebruik van een vast toestel of headset aangesloten de PC/laptop; a. Wanneer de gebruiker is aangemeld in de ACD groep wordt het ACD nummer bij het uitbellen meegestuurd of de gebruiker kan instellen met welk nummer wordt uitgebeld; b. Als de gebruiker niet is aangemeld in een ACD groep kan een ander telefoonnummer, bijvoorbeeld het algemene nummer of doorkiesnummer worden meegestuurd of de gebruiker kan instellen met welk nummer wordt uitgebeld;.	☐
16.	De gebruiker kan de routing van oproepen aanpassen vanaf de UC applicatie op de laptop/PC of op de vaste telefoon;	☐
17.	Als een beller in de wacht staat of wordt gezet mag er geen algemene “stilte” zijn. De beller dient een algemeen geaccepteerde wachttoon te horen;	☐
18.	Het systeem beschikt over de “one number” functionaliteit. De medewerker kan beschikken over één persoonlijk vast nummer. Als dit nummer wordt gebeld kan de oproep worden aangeboden aan de vaste telefoon en/of UC werkplek en/of mobiele telefoon	☐
19.	De gebruiker kan instellen dat een inkomende oproep bij geen gehoor of in gesprek moet worden doorgeschakeld naar een door de gebruiker te bepalen bestemming;	☐
20.	De oproepen op een aansluiting/nummer moeten kunnen worden doorgeschakeld naar een ander vaste of mobiele aansluiting. Dit kan worden ingesteld door de gebruiker;	☐
21.	De gebruiker kan zijn eigen functionaliteit en persoonlijke nummer op elk vast toestel binnen het netwerk van SBB (dé) activeren;	☐
22.	Alle aansluitingen bieden de mogelijkheid van het houden van ruggespraak binnen de toegekende verkeersklassen;	☐

1.2.1.2 Algemene functionele eisen		Akkoord
23.	Gebruikers kunnen oproepen aangekondigd en onaangekondigd doorverbinden;	☐
24.	Gebruikers kunnen het doorverbinden annuleren waarbij de verbinding met de originele beller wordt hersteld;	☐
25.	Bij ontvangen oproepen kan het oproepende nummer op het display van het toestel of op een applicatie worden getoond (indien de beller dit meezendt);	☐
26.	Bij uitgaande oproepen, welke doorverbonden of doorgeschakelde inkomende externe oproepen zijn, kan het oorspronkelijke nummer van de externe oproepende partij mee worden gegeven; a. Indien een inkomende oproep koud wordt doorverbonden; b. Bij door de gebruiker ingestelde doorschakeling van inkomende oproepen; c. Bij twinning.	☐
27.	Namen en mobiele nummers van medewerkers in de AD worden opgenomen in het telefoonboek/de telefoonboeken van de applicaties zodat applicatie gebruikers deze medewerkers direct op het 06/mobiele nummer kunnen bellen;	☐

1.2.2 De gebruikersprofielen

1.2.2.1 De vaste werkplek		Akkoord
Ten aanzien van het vaste werkplek zijn er de volgende functionele eisen.		
28.	De werkplek is telefonisch bereikbaar op een 088 nummer uit de doorkiesreeks van de Opdrachtgever;	☐
29.	De gebruiker heeft de beschikking over een UC applicatie op de desktop of laptop met de volgende specifieke functionaliteit:	☐
	a. De gebruiker kan een telefoongesprek opzetten intern en extern en gesprekken verbreken:	☐
	i. In combinatie met een vast toestel of headset op basis van USB aangesloten op de PC/Laptop;	☐
	b. Van de gebruiker wordt op de UC applicatie zijn status en beschikbaarheid aangegeven. De volgende statussen worden aangegeven: Offline/niet aangemeld, niet storen, bezet op basis van de telefoon, beschikbaar.	☐
	c. De gebruiker heeft op de UC applicatie informatie over de beschikbaarheid van de collega's.	☐
	i. Beschikbaar;	☐
	ii. Offline/niet aangemeld;	☐
	iii. Bezet;	☐
	iv. Niet storen	☐
	d. De UC applicatie beschikt over een gespreks- en oproephistorie/bellijst van uitgevoerde, beantwoorde en gemiste oproepen met de telefoonnummers (indien meegestuurd door de beller) ontvangen en gemist en de uitgevoerde oproepen met de UC applicatie;	☐
	e. Voicemail.	☐

1.2.2.1 De vaste werkplek		Akkoord
30.	Door de gebruiker beantwoorde telefonische oproepen kunnen door de gebruiker met en zonder vooraankondiging worden doorverbonden naar een ander intern én extern nummer;	☐
31.	Gebruikers kunnen hun toestellen/doorkiesnummers doorschakelen naar een ander intern én extern nummer, bijvoorbeeld een mobiele telefoon;	☐
32.	Een tweede oproep naar een gebruiker die "in gesprek" is kan worden doorgerouteerd naar een door de gebruiker ingestelde bestemming; bijvoorbeeld: voicemail of collega;	☐
33.	De gebruiker kan een gesprek opzetten vanuit Microsoft Dynamics365 op basis van de vaste en mobiele telefoonnummers van medewerkers van Aanbestedende dienst en contactpersonen.	☐

1.2.2.2 De hybride gebruiker		Akkoord
Ten aanzien van het hybride gebruiker zijn er de volgende functionele eisen		
34.	De hybride gebruiker is telefonisch bereikbaar op een 088 nummer uit de doorkiesreeks van de Opdrachtgever;	☐
35.	De telefonische oproep op het 088 nummer kan worden aangeboden aan de volgende devices: de vaste telefoon, de mobiele telefoon , de UC applicatie op de laptop;	☐
36.	De gebruiker heeft de beschikking over een UC applicatie op de desktop of laptop met de volgende specifieke functionaliteit:	☐
	a. De gebruiker kan een telefoongesprek opzetten intern en extern en gesprekken verbreken:	☐
	i. In combinatie met een vast toestel of headset op basis van USB aangesloten op de PC/Laptop;	☐
	b. Van de gebruiker wordt op de UC applicatie zijn status en beschikbaarheid aangegeven. De volgende statussen worden aangegeven: Offline/niet aangemeld, niet storen, bezet op basis van de telefoon, beschikbaar.	☐
	c. De gebruiker heeft op de UC applicatie informatie over de beschikbaarheid van de collega's.	☐
	i. Beschikbaar;	☐
	ii. Offline/niet aangemeld;	☐
	iii. Bezet;	☐
	iv. Niet storen	☐
	d. De UC applicatie beschikt over een gespreks- en oproephistorie/bellijst van uitgevoerde, beantwoorde en gemiste oproepen met de telefoonnummers (indien meegestuurd door de beller) ontvangen en gemist en de uitgevoerde oproepen met de UC applicatie;	☐
	e. Voicemail.	☐
37.	Door de gebruiker beantwoorde telefonische oproepen kunnen door de gebruiker met en zonder vooraankondiging worden doorverbonden naar een ander intern én extern nummer;	☐

1.2.2.2 De hybride gebruiker		Akkoord
38.	Gebruikers kunnen hun toestellen/doorkiesnummers doorschakelen naar een ander intern én extern nummer, bijvoorbeeld een mobiele telefoon;	☐
39.	Een tweede oproep naar een gebruiker die “in gesprek” is kan worden doorgerouteerd naar een door de gebruiker ingestelde bestemming; bijvoorbeeld: voicemail of collega;	☐
40.	De gebruiker kan een gesprek opzetten vanuit Microsoft Dynamics365 op basis van de vaste en mobiele telefoonnummers van medewerkers van Aanbestedende dienst en contactpersonen in Microsoft Dynamics365.	☐

1.2.2.3 De callcenteragent telefonie		Akkoord
Ten aanzien van de callcenteragent telefonie zijn er de volgende functionele eisen		
41.	De callcenteragent telefonie beschikt over dezelfde functionaliteit als de hybride gebruiker;	☐
42.	De callcenteragent telefonie heeft de beschikking over een dashboard of scherm met daarin opgenomen: a. Telefonie (bezet, niet storen, beschikbaar, afgemeld) b. Presence op basis van de UC applicatie in gebruik bij de medewerkers van SBB. c. Aan en afmelden in de ACD groep (en) d. Status informatie over de agenten in de ACD groep(en) e. Wachtrij informatie over de ACD groep(en) f. Alarmering overschrijding ingestelde servicelevels van de ACD groep(en).	☐
43.	Op het dashboard wordt bij een inkomende telefonische oproep aangegeven voor welk ACD groep de oproep bestemd is;	☐
44.	De callcenteragent telefonie kan binnen dit dashboard een oproep in de wacht zetten en doorverbinden intern of extern;	☐
45.	De callcenteragent telefonie kan in eigen beheer instellen:	
	a. De indeling van het dashboard;	☐
	b. Voor welk ACD groep oproepen worden beantwoord, meerdere moet mogelijk zijn.	☐
46.	De callcenteragent telefonie kan bij afmelding de reden van afmelding opgeven: pauze, lunch, andere werkzaamheden etc.	☐
47.	De callcenteragent telefonie kan naast ACD gesprekken ook directe gesprekken aannemen en opzetten;	☐
48.	Wanneer de callcenteragent telefonie in een ACD groep een oproep niet beantwoord: a. Kan de agent automatisch uit de groep worden geschakeld of krijgt de “niet-beschikbaar” status. b. Kan de agent aangemeld/beschikbaar blijven in de ACDM groep l. Deze functionaliteit is instelbaar. en c. Gaat de oproep door naar een andere beschikbare agent.	☐

1.2.2.3 De callcenteragent telefonie		Akkoord
49.	Wanneer de callcenteragent telefonie in een ACD groep x minuten geen handelingen op de PC/laptop/werkplek heeft verricht wordt aan de agent geen oproep aangeboden totdat er weer handelingen op de PC/laptop/werkplek worden verricht. a. De tijd 'x' is instelbaar.	☐
50.	Wanneer de callcenteragent telefonie in een ACD groep een oproep niet beantwoord wordt de oproep doorgeschakeld naar een ander beschikbare callcenteragent telefonie/agent in de ACD groep;	☐
51.	Telefonische oproepen kunnen lineair, cyclisch of naar workload worden gerouteerd over de in de ACD groepen aangemelde callcenteragent telefonie; a. De routing is gebaseerd op de historie van de betreffende ACDM groep waarin de agent is aangemeld.	☐

1.2.2.4 De callcenteragent omnichannel		Akkoord
Ten aanzien van de omnichannel contactcenter applicatie voor de servicedesk om de gesprekken en berichten te routeren naar de juiste medewerker zijn er de volgende functionele eisen		
52.	De callcenteragent omnichannel beschikt over dezelfde functionaliteit als de hybride gebruiker;	☐
53.	De callcenteragent omnichannel heeft de beschikking over een dashboard of scherm en daarin kan worden opgenomen: g. Telefonie (bezet, niet storen, beschikbaar, afgemeld) h. Presence op basis van de UC applicatie in gebruik bij de medewerkers van SBB. i. Aan en afmelden in de ACDM groep(en) j. Status informatie over de agenten in de ACDM groep(en) k. Wachtrij informatie over de ACDM groep(en) l. Alarmering overschrijding ingestelde servicelevels van de ACDM groep(en).	☐
54.	Op het dashboard wordt bij een inkomende telefonische oproep of bericht aangegeven voor welk ACDM groep de oproep of bericht bestemd is (kanaal, website, nummer, e-mailadres); a. Op het dashboard van de callcenter applicatie kan worden getoond: De naam van de contactpersoon, werkrelatie, bedrijf, postcode en plaats van het bedrijf (vanuit Microsoft Dynamics365).	☐
55.	De callcenteragent omnichannel kan binnen dit dashboard een oproep in de wacht zetten en doorverbinden intern of extern;	☐
56.	De gebruiker kan een gesprek opzetten vanuit Microsoft Dynamics365 op basis van de vaste en mobiele telefoonnummers van medewerkers van Aanbestedende dienst en contactpersonen in Microsoft Dynamics365 en tevens een lopend gesprek doorverbinden.	☐
57.	De callcenteragent omnichannel kan binnen dit dashboard een interne chat opzetten of beantwoorden;	☐
58.	De callcenteragent omnichannel kan binnen dit dashboard op een externe chat opgebouwd vanaf de website, whatsapp of chatbot reageren;	☐
59.	De callcenteragent omnichannel kan binnen dit dashboard e-mail ontvangen en versturen;	☐

1.2.2.4 De callcenteragent omnichannel		Akkoord
60.	De callcenteragent omnichannel kan binnen dit dashboard ook op berichten van andere communicatie kanalen of social media reageren;	☐
61.	De callcenteragent omnichannel kan in eigen beheer instellen:	
	a. Voor welke ACDM groep oproepen of berichten worden beantwoord, meerdere moet mogelijk zijn;	☐
	b. Welke kanaal aan de callcenteragent omnichannel wordt aangeboden (telefoon, chat, mail)	☐
	c. Het aantal kanalen/ACDM groepen die de medewerker krijgt aangeboden. Bijvoorbeeld één callcenter en mail;	☐
62.	De callcenteragent omnichannel kan bij afmelding de reden van afmelding opgeven: pauze, lunch, andere werkzaamheden etc.	☐
63.	Wanneer de callcenteragent telefonie in een ACD groep een oproep niet beantwoord: d. Kan de agent automatisch uit de groep worden geschakeld of krijgt de "niet-beschikbaar" status. a. Kan de agent aangemeld/beschikbaar blijven in de ACDM groep 1. Deze functionaliteit is instelbaar. en b. Gaat de oproep door naar een andere beschikbare agent.	☐
64.	Wanneer de callcenteragent telefonie in een ACD groep x minuten geen handelingen op de PC/laptop/werkplek heeft verricht wordt aan de agent geen oproep aangeboden totdat er weer handelingen op de PC/laptop/werkplek worden verricht. a. De tijd 'x' is instelbaar.	☐
65.	Oproepen en berichten kunnen lineair, cyclisch of naar workload worden gerouteerd over de in de ACDM groep aangemelde callcenteragent; b. De routing is gebaseerd op de historie van de betreffende ACDM groep waarin de agent is aangemeld.	☐
66.	De omnichannel callcenteragent heeft inzicht in de eigen werkzaamheden. Onder andere: a. De beschikbaarheid over de dag; b. De uitgevoerde werkzaamheden; c. De (totale)tijdsduur van de verschillende statussen;	☐

1.2.3 De omnichannel contactcenter applicatie

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

1.2.3.1 De applicatie	Akkoord
Ten aanzien van de omnichannel contactcenter applicatie voor de servicedesk om de gesprekken en berichten te routeren naar de juiste medewerker zijn er de volgende functionele eisen	

1.2.3.1 De applicatie		Akkoord
67.	De omnichannel contactcenter ondersteunt de volgende communicatiekanalen: telefonie, email, webchat van meerdere websites, WhatsApp. De agent kan deze kanalen blended aangeboden krijgen conform inschrijving; a. Inclusief nog niet in gebruik zijnde kanalen van social media, sms, video etc.	☐
68.	De (omnichannel) contactcenter applicatie kan volledig functioneel worden beheerd door de Opdrachtgever;	☐
69.	Wallboard is beschikbaar voor het tonen van de performance van de (Omnichannel) contactcenters.	☐
	a. Op het wallboard wordt informatie getoond over de performance van omnichannel contactcenter en of telefonie contactcenter van SBB ten aanzien van de callcenters/onderwerpen, actuele wachtrij in tijd en aantal wachtenden, alle kanalen (tel. chat en mail) servicelevels versus actuele performance met melding/alarmering;	☐
	b. Het wallboard kan flexibel worden ingericht door de supervisor van SBB.	☐
70.	Vanuit de omnichannel contactcenter applicatie kan een outbound belactie worden uitgevoerd.	☐
71.	De omnichannel contactcenteragent kan bij elk contactmoment in Microsoft Dynamics365 het contactmoment registreren (telefoon of bericht), informatie, datum, toevoegen en een kenmerk meegeven. Inschrijver dient bij de in de aanbestedingsleidraad kwaliteitsvraag paragraaf 4.1.1.5 'K-5. De integratie van de omnichannel - callcenter applicatie met Microsoft Dynamics365' aan te geven hoe de registratie en verwerking wordt ingevuld van de volgende gegevens in een nieuwe of bestaande case in Microsoft Dynamics: • Het kanaal van het contactmoment aangegeven (telefoon, mail, chat etc.); • De titel van de case; • De klant; • De klantgroep; • Soort case; • Het onderwerp van het contactmoment met trefwoorden; • De samenvatting van het contactmoment: ○ Bij de telefoon een korte beschrijving – vraag/antwoord; ○ Bij de mail indien mogelijk de mail inclusief afzender, onderwerp, inhoud en bijlage; ○ Bij de chat een korte beschrijving – vraag/antwoord.	☐
72.	Alle gesprekken van de callcenter agenten kunnen worden opgenomen. De supervisor en andere geautoriseerde medewerkers kunnen deze terugluisteren. a. Per ACD groep kan gespreksopname worden ingesteld.	☐
73.	Telefonische oproepen en berichten (mail, chat, calls, whatsapp etc. kunnen blended worden aangeboden een de agent die is aangemeld op verschillend telefoon en berichten groepen.	☐
74.	Het aantal gelijktijdige chats dat aan een agent wordt aangeboden is instelbaar;	☐

1.2.3.1 De applicatie		Akkoord
75.	Indien een oproep of bericht in de ACDM eerst moet worden afgehandeld voordat een ander bericht of oproep wordt aangeboden dient de agent het bericht in de wacht te kunnen zetten om een oproep af te kunnen handelen. a. Het bericht in de wacht dient te worden bewaakt. En b. Indien de wachtrij van oproepen het ingestelde aantal overschrijdt dient dit aan de agent te worden getoond/gemeld. Inschrijver kan bij paragraaf K-4. De omnichannel – callcenter applicatie in de aanbestedingsleidraad aangeven hoe de agent wordt geïnformeerd.	☐
76.	De opgenomen gesprekken worden opgeslagen in de (omni)channel callcenter applicatie; a. Een opgenomen gesprek middels een link in de case in Microsoft Dynamics365 te benaderen. b. De gesprekken kunnen alleen worden teruggeluisterd door geautoriseerde personen.	☐
77.	Na het afhandelen van de ACDM oproep of bericht kan de agent in de callcenter applicatie het onderwerp van het contactmoment registreren; a. De onderwerpen van de gesprekken en berichten kunnen via een drop down menu in de callcenter applicatie worden geregistreerd; b. De functioneel beheerder kan gespreks- en bericht onderwerpen toevoegen in de callcenter applicatie; c. Per ACDM kan worden ingesteld of gespreks- of bericht onderwerpen moeten worden geregistreerd en het invoer veld wel of niet aan de agent wordt aangeboden.	☐
78.	Op de websites van Aanbestedende dienst kan worden aangegeven wat de status van het (omnichannel) callcenter is: a. Het aantal agenten beschikbaar voor oproepen of hoeveel oproepen in de wacht; b. Het aantal agenten beschikbaar voor chat. en c. Als er geen agenten beschikbaar zijn wordt deze informatie niet getoond op de website. of d. Als de bezoeker niet is aangemeld/ingelogd op de website wordt deze informatie niet getoond.	☐
79.	De applicatie biedt de mogelijkheid na afloop van een oproep of bericht een Klant Tevredenheid Onderzoek te doen met de externe beller of contactpersoon;	☐
	a. Per servicedeskgebruiker de KTO gegevens en het percentage voldaan aan het servicelevel gesprekstijd;	☐
80.	De callcenter applicatie beschikt over antwoord sjablonen/standaard antwoorden om te reageren op chats;	☐
81.	Bij een inkomend oproep of bericht kan in het dashboard van de agent ook de contacthistorie van het kenmerk (telefoonnummer, klantnummer (mijn SBB), mailadres worden getoond met de contactpersoon waar eerder contact is geweest	☐

1.2.3.2 De interactieve voice response		Akkoord
82.	Indien oproepen op nummers niet direct kunnen worden beantwoord kan de beller worden geïnformeerd met een meldtekst:	☐

1.2.3.2 De interactieve voice response		Akkoord
	a. Bijvoorbeeld de meldtekst “Een ogenblikje A.U.B. al onze medewerkers zijn in gesprek”;	☐
	b. Meldteksten kunnen meerderde 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;	☐
	l. De teksten van de meldteksten zijn vrij in te spreken.	☐
	d. Een meldtekst waarin het aantal wachtenden wordt aangegeven;	☐
	e. De meldteksten, vervolgtekenen en inrichting kunnen per ACD/callcenter groep verschillen;	☐
	f. Op de vaste telefoonaansluiting 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 servicedesk”. De medewerker moet dan wel zelf de doorschakeling hebben geactiveerd;	☐
83.	Het systeem biedt de mogelijkheid van een keuzemenu om direct te worden doorgerouteerd naar de juiste afdeling/medewerker 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 5 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 50.	☐
84.	ACD routing en meldteksten behorende bij de callcenter-inrichtingen en speciale omstandigheden kunnen standaard worden geprogrammeerd in het systeem;	☐
	a. De supervisor of functioneel beheerder van de omnichannel contactcenter applicatie kunnen eenvoudig een algemene noodtekst activeren op de callcenters/ACD groepen;	☐
	b. De supervisor of functioneel beheerder van de omnichannel contactcenter applicatie kunnen eenvoudig de juiste meldtekst activeren;	☐
	c. De supervisor of functioneel beheerder van de omnichannel contactcenter applicatie kunnen eenvoudig de meldteksten inspreken en aanpassen;	☐
	d. De supervisor of functioneel beheerder van de omnichannel contactcenter applicatie kunnen eenvoudig de meldteksten realtime inspreken en aanpassen en activeren;	☐
85.	Op 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;	☐

1.2.3.2 De interactieve voice response		Akkoord
	c. De overloop kan gaan naar een andere ACD groep; i. Dit kan ook worden ingesteld als agenten in een andere ACD groep geen calls hebben. Hierbij is de parameter niet het aantal wachtenden in een ACD groep maar het aantal beschikbare agenten in de andere groep ten opzichte van het aantal wachtenden in de primaire ACD groep.	☐
	d. De overloop kan gaan naar een meldtekst met keuzemenu;	☐
	e. De overloop kan gaan naar een meldtekst. Waar: i. De beller een terugbel verzoek achterlaten. Waarbij hij wordt teruggebeld op het nummer waarmee is gebeld (als de beller dat heeft meegestuurd); ii. De beller kan een terugbel verzoek achterlaten door het intoetsen van het telefoonnummer waarop hij wil worden teruggebeld. iii. De terugbelactie wordt klaargezet in het systeem zodat de beller automatisch of gepland kan worden teruggebeld en ook worden aangeboden aan de servicedesk medewerker met de juiste skills.	☐
	f. Een oproep die overloopt kan ook nog in de initiële groep blijven.	☐
86.	Oproepen op de ACD groepen dienen te allen tijde te worden beantwoord. Indien de wachttijd te lang duurt, kunnen de bellers via een meldtekst het advies krijgen het later nog eens te proberen;	☐
	a. De wachttijd voordat de bellers de meldtekst krijgen dient instelbaar zijn en de wachttijd kan per ACD groep verschillen.	☐

1.2.3.3 De supervisor		Akkoord
De volgende eisen worden gesteld aan het functioneel beheer van de omnichannel en telefonie contactcenter applicatie (hierna te noemen callcenter applicatie)		
87.	Het omnichannel contactcenter biedt voor beheer de supervisor de volgende mogelijkheden.	
	a. De volgende parameters moeten kunnen worden toegepast in statements aangaande de ACDM groepen:	☐
	i. Gemiddelde wachttijd;	☐
	ii. Maximale wachttijd;	☐
	iii. Lengte wachtrij;	☐
	iv. Aantal beschikbare agenten;	☐
	v. Datum en/of tijd;	☐
	vi. Gemiddelde gespreksduur;	☐
	vii. Gemiddelde verwerkingstijd van een bericht	☐
	viii. Servicegraad;	☐
	ix. Abandoned calls.	☐
	b. Er moeten per ACDM groep en kanaal prioriteiten kunnen worden aangegeven.	☐
	c. Prioriteiten van aanbieden van een ACDM groep dienen op de volgende manieren te kunnen worden toegekend:	☐
	i. Op basis van kanaal;	☐
	ii. Op basis van ACDM groep;	☐

1.2.3.3 De supervisor		Akkoord
	d. Het instellen van de nawerktijd per ACDM;	☐
	e. Het instellen maximale afwezigheidstijd (met alarm)	☐
	f. Het instellen maximale gespreksduur/verwerkingstijd (alarm)	☐
	g. Het instellen maximale verwerkingstijd van berichten (alarm)	☐
	h. Het aanpassen van ACDM groepen etc. conform de eisen in paragrafen 1.2.7.	☐
	i. In de rapportages kunnen/worden de quick drops, bellers of chat verzoeken die binnen 5 seconden de oproep of chat beëindigen niet meegenomen.	☐
88.	De callcenter applicatie biedt voor 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, maand en kwartaal rapporten op basis van historische gegevens en gedefinieerde servicelevels per CMDA groep (telefoon, chat, mail), ACD groep (total, answered and abandoned/lost calls etc.), Chat (total, answered and not answered, no reaction). Rapportage over QM cijfers en agent rapport.	☐
	i. Het dient mogelijk te zijn om het aanbod, wachttijden en de inzet van medewerkers in kleine tijdseenheden te meten, te rapporteren en in een overzicht te combineren. De hiervoor minimaal instelbare tijdseenheid is 15 minuten;	☐
	ii. Het dient mogelijk te zijn op basis van historische gegevens uit Microsoft Dynamics365, rapportages te genereren op basis van de benoemde kenmerken. Bijvoorbeeld: hoeveel calls hadden betrekking op het aanvragen van inloggegevens.	☐
	c. Per agent: i. De gemiddelde gesprekstijd, aantal gesprekken en totale gesprekstijd, afwezigheid verdeeld over de opgegeven/ingevoerde reden; ii. De gemiddelde verwerkingstijd of chat tijd, aantal berichten/chats en totale verwerkingstijd, afwezigheid verdeeld over de opgegeven/ingevoerde reden;	☐
	d. Rapportage kunnen worden geëxporteerd als CSV bestand of Microsoft Excel opmaak.	☐
	e. Rapportages over de na de oproepen en berichten in het callcenter geregistreerde gespreks- en bericht onderwerpen;	☐
	f. Rapportages over de status van de agent over de dag/week etc. gedurende de periode dat de agent is aangemeld in een ACDM groep;	☐
	g. Rapportage over het klanttevredenheidonderzoek (KTO)	☐
	i. Per servicedeskgebruiker de KTO gegevens en het percentage voldaan aan het servicelevel gesprekstijd;	☐
	ii. De resultaten van het Klant Tevredenheid Onderzoek kunnen worden gerapporteerd en gespecificeerd naar callcenter, kanaal en servicedesk gebruiker;	☐

1.2.3.3 De supervisor		Akkoord
	h. In de rapportages kunnen/worden de quick drops, bellers of chat verzoeken die binnen 5 seconden de oproep of chat beëindigen niet meegenomen.	☐
89.	De informatie over de performance van de callcenters kan worden benaderd met Power BI zodat functioneel beheer en de supervisor op basis van de beschikbare data zelf in Power BI rapportages kan maken gecombineerd met informatie uit andere applicaties. En de informatie over de performance van de callcenters kan worden geëxporteerd: a. De exportfunctie wordt aangesloten op het SBB-datawarehouse (Azure). Daarom 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 daarom niet; b. De data is op een instelbare interval doorgezet danwel klaar gezet. De frequentie is tenminste 1 maal per dag; De kosten voor het realiseren en gebruik van de koppeling met het SBB-datawarehouse of de export zijn inbegrepen in de inschrijfprijs.	☐
90.	De supervisor kan het wallboard of de wallboards eenvoudig inrichten;	☐
91.	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;	☐
	b. Tonen per kanaal het aantal te verwerken en totaal ontvangen berichten;	☐
	c. Per callcenter en kanaal tonen van het service level en realtime performance inclusief alarmmeldingen;	☐
	d. Per ACDM groep tonen van het aantal ingelogde agenten en de status van de agenten met de mogelijkheden om per agent de status te bekijken;	☐
	e. Per ACDM groepen tonen van het aantal oproepen en berichten en aantal wachtenden;	☐
	f. De supervisor krijgt melding van de afmelding bij 'niet beantwoord' door een medewerker;	☐
	g. De supervisor heeft direct inzicht in de afwezigheidcodes van de medewerkers.	☐
	h. Signaleren van thresholds waarbij de supervisor wordt geïnformeerd over overschrijding van een ingestelde waarde;	☐
92.	De supervisor kan de status van elk van de callcenter agenten zien. De supervisor kan zien of een agent: a. Een inkomend of uitgaand gesprek voert; b. Of het een direct gesprek of een ACD groep gesprek is met de naam van de ACDM groep; c. Een bericht afhandelt met de naam van de ACDM groep.	☐

1.2.3.3 De supervisor		Akkoord
93.	De supervisor heeft de rechten voor het toewijzen en verwijderen van medewerkers, het toekennen van servicedesk gebruiker/agent functies, voor een servicedesk gebruiker/agent een login/logout te kunnen uitvoeren, Callcenter/ACD groep te kunnen openen en sluiten en om telefonische ingangen te kunnen openen/sluiten;	☐
94.	De supervisor kan meeluisteren in een gesprek van callcenter agent met een externe beller of interne gebelde collega te beluisteren is.	☐

1.2.3.4 Integratie met Microsoft Dynamics365 applicatie		Akkoord
De integratie van de omnichannel contactcenter applicatie met een Microsoft Dynamics365 applicatie is een belangrijk onderdeel van deze offerte aanvraag en Inschrijver dient bij kwaliteitsvraag paragraaf 4.1.1.5 'K-5. De integratie van de omnichannel - callcenter applicatie met Microsoft Dynamics365' in de aanbestedingsleidraad, aan te geven/te beschrijven hoe de registratie en verwerking wordt ingevuld van de volgende gegevens in een case in Microsoft Dynamics365. In onderstaande lijst worden de eisen aan de integratie gesteld.		
95.	Alle voor integratie met de Microsoft Dynamics365 applicatie noodzakelijke licenties zijn onderdeel van de Inschrijving;	☐
96.	De servicedesk/multimedia contactcenter applicatie kan geïntegreerd/gekoppeld worden met een Microsoft Dynamics365 applicatie waardoor:	
	a. Op basis van gegevens van ontvangen informatie (trigger/CLI of callcenter, of e-mail adres, website) kan bij een contactmoment in de omnichannel contactcenter tegelijk het contactscherm van de contactpersoon in Dynamics worden getoond of indien er meer leerbedrijven bij de contactpersoon vermeld staan het overzicht van de betreffende leerbedrijven. De volgende informatie kan worden getoond in Microsoft Dynamics365: De naam van de contactpersoon, werkrelatie, bedrijf, postcode en plaats van het bedrijf (vanuit Microsoft Dynamics365).	☐
	b. Op basis van gegevens van ontvangen informatie (trigger/CLI of callcenter, of e-mail adres, website) kan bij een contactmoment in de omnichannel contactcenter informatie uit Microsoft Dynamics365 kan worden getoond met relevante informatie voor de servicedesk medewerker op specifieke schermen;	☐
	c. De informatie die wordt getoond kan tijdens de implementatie van omnichannel contactcenter applicatie in overleg met de Microsoft Dynamics365 opdrachtnemer worden samengesteld;	☐
	d. De integratie biedt de mogelijkheid relevante informatie verkregen tijdens het contactmoment toe te voegen en op te slaan in de Microsoft Dynamics365 applicatie;	☐
	e. Berichten als Chats van de website, WhatsApp en e-mailberichten inclusief bijlages kunnen worden opgenomen/beantwoord in de omnichannel contactcenter applicatie en verwerkt in de Microsoft Dynamics365 applicatie conform inschrijving;	☐
97.	De informatie noodzakelijk voor het uitvoeren van een outbound belactie kan worden geïmporteerd vanuit Microsoft Dynamics365 of een andere externe applicatie;	☐

1.2.3.4 Integratie met Microsoft Dynamics365 applicatie		Akkoord
98.	In het dashboard van de omnichannel contactcenter applicatie kan een FAQ database worden opgenomen waarmee servicedesk medewerkers direct antwoorden kunnen mailen of chatten naar de externe of interne contact tijdens het contactmoment. Hiervoor kunnen templates worden opgenomen in de omnichannel contactcenter applicatie waarin de opmaak en invulling op basis van bekende, ontvangen en ingevoerde gegevens geschiedt;	☐
99.	In het dashboard van de omnichannel contactcenter applicatie kan een e-mail bericht worden opgestart met terugbelverzoek welke aan een collega kan worden gestuurd tijdens het contactmoment;	☐
100.	De integratie van de omnichannel contactcenter applicatie met de Microsoft Dynamics365 applicatie biedt de mogelijkheid om telefonische oproepen op te zetten vanuit relevante schermen van de Microsoft Dynamics365 of andere externe applicaties wanneer de medewerker gebruik maakt van een vaste telefoon of headset gekoppeld aan de vaste telefoon of USB headset (click to dial);	☐
101.	Bij het switchen tussen kanalen en contacten in de contactcenterapplicatie switcht ook de look-up van het contact in Dynamics mee.	☐

1.2.4 MS teams (optioneel af te nemen)

1.2.4.1 Gebruik MS teams als UC belapplicatie (optie)		Akkoord
De uitvraag van Aanbestedende dienst is gericht op de functionaliteit van de callcenteromgeving en integratie met Microsoft Dynamics365. Mogelijk wil Aanbestedende dienst ook aan gebruikers de mogelijkheid bieden met MS Teams telefonische oproepen te ontvangen en op te zetten. Ten aanzien van het bellen met Microsoft Teams stelt aanbestedende dienst de volgende eisen:		
102.	Gebruikers kunnen bellen met Microsoft Teams met een vast telefoonnummer en zijn ook bereikbaar op dat nummer in hun teams applicatie;	☐
103.	Vanuit Microsoft Dynamics365 kan door integratie met MS Teams een telefonische oproep worden opgezet. Click to dial vanuit Microsoft Dynamics365.	☐

1.2.6 Automatisering, techniek, beveiliging en richtlijnen

1.2.6.1 Eisen aan Automatisering, techniek, beveiliging en richtlijnen		Akkoord
Aan de volgende afspraken, technieken en protocollen dient te worden voldaan Indien van toepassing op de te leveren applicaties, diensten en hardware en koppelingen.		
104.	Bij upgrades en updates wordt de opdrachtgever tenminste 7 kalenderdagen voor de werkzaamheden geïnformeerd over de update en upgrade;	☐
105.	De huidige ICT- en werkplek inrichting zijn geschikt voor en kunnen zonder aanpassingen gebruik maken van de door de Inschrijver aangeboden diensten en applicaties.	☐
106.	Voor de automatisch te genereren beschikbaarheid/presence informatie van de gebruikers op basis van de digitale agenda wordt koppeling gerealiseerd met de Outlook omgeving (Office365);	☐
107.	De oplossingen en diensten dienen IPv4 en IPv6 te ondersteunen;	☐
108.	De Inschrijver zorgt er voor dat 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;	☐
109.	Applicaties gebruikt voor het invullen van de profielen; de vaste werkplek, de hybride gebruiker, de callcenter agent telefonie en - omnichannel en de 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;	☐
110.	De telefonie-oplossing haalt informatie uit de Azure AD op voor eenmalige invoer, mutatie en verwijdering van gebruiker gegevens; zie ook eis 127.	☐
111.	De aangeboden oplossingen en diensten dienen te voldoen aan alle voor deze hardware, oplossingen en diensten geldende richtlijnen, wet- en regelgeving;	☐
112.	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. De Opdrachtgever behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving. Inschrijver voldoet aan geldende landelijke en Europese wet- en regelgeving ten aanzien van gegevensbescherming en informatiebeveiliging en conformeert zich hierbij aan. De dienstverlener voldoet eveneens aan de meldplicht datalekken als is vastgelegd in de verwerkersovereenkomst.	☐

1.2.6.1 Eisen aan Automatisering, techniek, beveiliging en richtlijnen		Akkoord
113.	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;	☐
114.	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;	☐
115.	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;	☐
116.	Back-ups kunnen tijdig (binnen SLA-afspraken) worden teruggezet op basis van een volledige, incrementele en differentiële restore;	☐
117.	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;	☐
118.	Vaste toestellen kunnen worden aangeboden op basis van Ethernet;	☐
119.	Inschrijver levert de vaste telefonieaansluitingen op basis van VoIP;	☐
120.	De oplossingen en diensten dienen (mede) gebaseerd te zijn op SIP;	☐
121.	Het gebruik van voicemail dient beveiligd te zijn;	☐
122.	Het instellen van doorschakelingen dient beveiligd te zijn;	☐

1.2.7 Beheerfaciliteiten

1.2.7.1 Beheerfaciliteiten		Akkoord
Het systeem wordt in principe door de Opdrachtgever functioneel beheerd. Voor het beheer dienen beheerapplicaties/portals te worden aangeboden. De volgende beheeracties dienen in ieder geval te kunnen worden uitgevoerd of de beheerapplicaties/portals dienen dit te ondersteunen:		
123.	Het configuratiebeheer met o.a.: a. Het aanmaken van nieuwe gebruikers/profielen; b. Het toekennen van toestelnummers aan aangemaakte gebruikers; c. Het plaatsen van extra vaste telefonieaansluitingen, het beheren en wijzigen van functies onder de functietoetsen; d. Het invoeren en wijzigen van namen en nummers in het telefoonboek en de in gebruik zijnde applicaties; e. Het toekennen van rechten aan gebruikers; f. Het wijzigen en definiëren van verkeersrechten, groepen, etc.;	☐
124.	Het volledig functioneel beheren van de IVR en omnichannel contactcenter applicatie. Met o.a.: a. Het wijzigen van de routeringen, doorschakelingen en paden; b. Het wijzigen van de keuzemenu's, meldteksten, wachtrijmeldingen etc.;	☐
125.	Functioneel storingsbeheer a. Doorgeven/signaleren functionele storingen inclusief alle relevante informatie;	☐
126.	De beheerapplicatie is beschikbaar via een webbrowser;	☐
127.	Gegevens als naam, vast telefoonnummer, mobielnummer ingevoerd, gewijzigd of verwijderd in Active Directory Server van de Opdrachtgever worden direct in diensten en applicaties op- en overgenomen. Inschrijver dient dit toe te lichten bij paragraaf 4.1.1.2 'K-2 Architectuur/applicatie landschap aangeboden diensten ' van de Aanbestedingsleidraad.	☐
128.	Gegevens kunnen eenmalig worden ingevoerd en zijn direct beschikbaar in alle door de Inschrijver geleverde en geïmplementeerde applicaties en omgevingen;	☐
129.	Het beheer dient gebruikersvriendelijk te zijn.	☐

1.2.8 Vaste telefoniediensten

Ten aanzien van de vaste telefoniediensten dienen de volgende eisen te worden ingevuld.

1.2.8.1 Algemeen		Akkoord
De Aanbestedende dienst stelt de volgende eisen aan de dienstverlening		
130.	De aansluiting met de vaste telefonie op de aangeboden UC en callcenter diensten wordt ingericht met een gegarandeerde bandbreedte en QoS om kwaliteitsverlies te voorkomen.	☐
131.	Bij uitgaande externe oproepen van de vaste aansluitingen kan worden ingesteld of het algemene nummer, een ander nummer (bijvoorbeeld een groeps of ACD nummer) of het vaste doorkiesnummer wordt meegestuurd met de oproep;	☐
132.	Bij inkomende oproepen wordt het nummer van de beller, indien dit wordt meegegeven door de beller, weergegeven op het display van het ontvangende vaste of mobiele toestel en UC applicatie en callcenterapplicatie;	☐
133.	De vaste en met nieuwe of bestaande nummerblokken kunnen per 31 maart 2022 worden opgeleverd aan SBB;	☐
134.	Huidige nummers van de vaste telefonie van SBB dienen geporteerd te kunnen worden naar de nieuwe Opdrachtnemer/provider;	☐
135.	De volgende aanvullende diensten dienen beschikbaar te zijn op vaste telefoniediensten: a. Een blok van aaneengesloten telefoonnummers; b. Een blok van 100 nummers; c. Een blok van 1000 nummers; d. 06 mobiele nummers; 097 mobiele datanummers.	☐
136.	Bij een inkomende oproep met nummeridentificatie wordt dit nummer aan de opgeroepene doorgegeven;	☐
137.	Bij inkomende oproepen wordt het nummer van de beller, indien dit wordt meegegeven door de beller, weergegeven op het display van het ontvangende vaste toestel, UC applicatie en callcenterapplicatie;	☐
138.	Facturering geschiedt na portering of activering portering of nieuwe aansluiting;	☐
139.	Facturering geschiedt digitaal. Facturen worden per email aan Opdrachtgever verstuurd;	☐
140.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid van continuering van de overeenkomst na het aflopen van de formele overeenkomst voor een periode van 6 maanden met een opzegtermijn van 1 maand;	☐
141.	Opdrachtnemer garandeert dat misbruik van de diensten en verbindingen wordt voorkomen.	☐
142.	De abonnementskosten en belkosten van de profielen voor het bellen zijn opgenomen in bijlage C het Prijzenblad en zijn onderdeel van de dienstverlening;	☐
143.	De duur van gesprekken binnen Nederland en binnen de EU dient te worden uitgedrukt in seconden;	☐

1.2.8.1 Algemeen		Akkoord
144.	De duur van gesprekken buiten de EU dient te worden uitgedrukt in seconden, tenzij dit niet wordt ondersteund door de partner van de Inschrijver of de provider van de Inschrijver. In dat geval dient de duur van gesprekken te worden uitgedrukt in de kleinst mogelijke beschikbare tijdseenheid;	☐
145.	Gesprekken binnen Nederland en de EU dienen te worden afgerekend op basis van de gesprekstijd in seconden of minuten indien van toepassing. Als dit niet strookt met bestaande EU regelgeving dan dient te worden afgerekend conform deze bestaande EU regelgeving;	☐
146.	Gesprekken buiten de EU dienen te worden afgerekend op basis van de gesprekstijd in seconden, tenzij dit niet strookt met de afspraken met de (roaming)partner van de Inschrijver of de provider van de Inschrijver. Als dit laatste het geval is, dan dient afrekening plaats te vinden op basis van de kleinst mogelijk tijdseenheden die passen binnen de afspraken met de (roaming)partner.	☐

1.2.8.2 Rapportage vaste telefonie aansluitingen		Akkoord
147.	Voor de verschillende doeleinden is het noodzakelijk, dat de Opdrachtgever het gebruik en het belverkeer kan rapporteren. Hiervoor dient software beschikbaar te zijn waarmee de verschillende rapportages kunnen worden opgesteld. Dit binnen de wettelijke normen voor privacy: • Rapportage op basis van abonnementskosten, belkosten en belvolume, gesprekken, speciale bestemmingen per aansluiting, organisatie, afdeling, grootboekrekening; • Rapportage over de nummers waar naar toe is gebeld, voor zover niet afgeschermd; • Rapportage op basis van CDR (Call Detail Records) van de aansluitingen van de Opdrachtgever over een factuurperiode.	☐
148.	Rapportages over de bereikbaarheid van de vaste telefonie aansluitingen niet zijnde ACDM of ACD aansluitingen	☐
149.	Rapportages moeten kunnen geëxporteerd als CSV bestand met detailinformatie per gesprek, tijdsduur, kosten etc.	☐
150.	De gegevens noodzakelijk voor de rapportages blijven tenminste gedurende 3 maanden beschikbaar;	☐

1.2.9 De dienstverlening

1.2.9.1 Service		Akkoord
De Aanbestedende dienst stelt de volgende eisen aan de dienstverlening		
151.	Opdrachtnemer of provider van de Opdrachtnemer biedt een portal die 7 dagen per week 24 uur per dag beschikbaar is voor aan en afmeldingen van storingen, statusinformatie, het maken van rapportages, changes, verrijking van de aansluitingen met namen, afdelingen, organisatie, stellen van vragen over bijvoorbeeld facturen etc.	☐

1.2.9.1 Service		Akkoord
152.	Opdrachtnemer of provider van de Opdrachtnemer biedt een servicedesk als single point of contact die gedurende werkdagen van 08.00 tot 17.00 telefonische en per email bereikbaar is voor aan en afmeldingen van storingen, aanmelden van wijzigingen, stellen van vragen over de diensten of facturen etc.	☐
153.	De servicedesk van de Opdrachtnemer registreert elke melding in de portal en bevestigt de registratie binnen 30 minuten tijdens de genoemde openingstijden aan de betreffende contactpersoon.	☐
154.	De servicedesk van de Opdrachtnemer informeert de betreffende contactpersoon over het verloop of afwikkeling van de melding binnen de overeengekomen SLA.	☐
155.	Wijzigingen/changes in de dienstverlening kunnen worden doorgegeven via de portal of mail. a. Geautomatiseerde wijzigingen in de portal worden doorgevoerd binnen de 15 minuten; b. Overige wijzigingen worden doorgevoerd binnen 40 uur (5 werkdagen)	☐
156.	Verstoringen in de dienstverlening worden ingedeeld in major, standaard en minor storingen. De indeling geschied op basis van de volgende criteria a. Een major storing: • Uitval van de vaste telefonie; • Uitval van Microsoft Dynamics365 door integratie met de callcenter applicatie (ongeacht het vastgestelde niveau van storing door Inschrijver); • Uitval IVR en/of Omnichannel callcenterapplicatie en/of callcenterapplicatie telefonie; • ≥ 50 medewerkers van Opdrachtgever zijn niet meer telefonisch bereikbaar op de UC applicatie of kunnen geen gebruik maken van de UC functionaliteit; • ≥ 10 gebruikers kunnen geen gebruik maken van de callcenter applicatie; • ≥ 5 gebruikers kunnen geen gebruik meer maken van de omnichannel callcenter applicatie welke is geïntegreerd met Dynamics conform inschrijving en implementatie. b. Standaard storing: • Specifieke systeemfunctionaliteit is uitgevallen zoals: een ACDM/IVR/Voicemail of een kleiner aantal gebruikers kunnen geen gebruik maken van de UC applicatie, callcenterapplicatie telefonie of callcenterapplicatie omnichannel welke is geïntegreerd met Dynamics • < 50 medewerkers van Opdrachtgever zijn niet meer telefonisch bereikbaar op de UC applicatie; • < 10 gebruikers kunnen geen gebruik maken van de callcenter applicatie • < 5 gebruikers kunnen geen gebruik meer maken van de omnichannel callcenter applicatie welke is geïntegreerd met Dynamics conform inschrijving en implementatie. c. Minor storing: • Diensten voldoen niet aan de vereiste specificatie; • Een beperkt aantal aansluitingen hebben problemen; • Een specifieke callcenter of telefonie functionaliteit is niet beschikbaar.	☐

1.2.9.1 Service	Akkoord
157. Inschrijver hanteert ten aanzien van het opheffen van de storingen de volgende hersteltijden en KPI's d. Een major storing: • Reactietijd: binnen 30 minuten • Hersteltijd: 4 uur na melding • Communicatie minimaal 1 x per half uur • Service periode 24 x 7 • Aanmeld periode 24 x 7 • SLA 80% e. Standaard storing: • Reactietijd: binnen 2 uur na melding • Hersteltijd: 16 uur na melding • Aanmeld periode 24 x 7 • Service periode 24 x 7 • SLA 80% f. Minor storing: • Reactietijd: binnen 4 uur na melding • Hersteltijd: 32 uur na melding (werkdagen) • Aanmeld periode 24 x 7 • Service periode 08.00 – 17.00 op werkdagen • SLA 80%	☐
158. Binnen de afgesproken reparatietijd dient de storing opgelost te zijn of een workaround getroffen zijn;	☐
159. Een escalatieprocedure is ingericht voor de incidenten die niet binnen de daarvoor gesteld tijd zijn opgelost;	☐
160. Wijzigingen/mutaties/uitbreidingen etc. worden bijgehouden in een centrale database cmdb zodat Aanbestedende dienst en Inschrijver de beschikking heeft over de actuele inrichting van de geleverde diensten	☐
161. Opdrachtgever en Opdrachtnemer dragen de zorg voor het onderhouden en verbeteren van de dienstverlening. De daarvoor benodigde afspraken worden vastgelegd in een DAP (document afspraken en procedures). De afspraken omvatten.	☐
162. Op operationeel niveau worden de dagelijkse werkzaamheden uitgevoerd om de omgeving in de lucht te houden zodat de gebruikers ongestoord kunnen blijven werken. Om operationele zaken te bespreken wordt er in de opstartfase maandelijks een operationeel overleg gepland, waarin de voortgang van de werkzaamheden worden besproken. Initiatief, organisatie door Opdrachtgever, verslaglegging door Opdrachtnemer. Hierna wordt 4x per jaar operationeel overleg gevoerd. Op de agenda staan: • De rapportage over de afgelopen periode. • Performance over de afgelopen periode. • Openstaande incidenten. • Openstaande problemen.	☐

1.2.9.1 Service		Akkoord
163.	Op tactisch niveau worden de projectmatige wijzigingen en niet-standaard wijzigingen opgepakt en uitgevoerd (coördinerende rol). Daarnaast worden werkzaamheden vanuit het operationeel niveau besproken die buiten de afgesproken normen vallen. Het tactisch overleg vindt 1x per half jaar plaats. Initiatief, organisatie en verslaglegging door Opdrachtgever. Op de agenda staan: • De rapportage over de afgelopen periode. • Performance over de afgelopen periode. • Major incidenten afgelopen periode. • Trends en ontwikkelingen.	
164.	Op strategisch niveau wordt het contract geëvalueerd en worden afspraken gemaakt over de volgende periode van samenwerking. Het strategisch overleg wordt éénmaal per jaar plaats. Initiatief, organisatie en verslaglegging door Opdrachtgever. Op de agenda staan: • Behaalde resultaten en performance afgelopen jaar. • Ontwikkelingen bij Aanbestedende dienst op langere termijn. • Bedrijfsontwikkelingen van de Opdrachtnemer. • Technische en/of functionele ontwikkelingen die voor Aanbestedende dienst belang zijn. Actieve houding t.a.v. innovatie, gedragen door beide partijen.	

1.2.9.2 Beschikbaarheid		Akkoord
Aanbestedende dienst stelt de volgende eisen ten aanzien van de beschikbaarheid van de aangeboden diensten		
165.	De beschikbaarheid van de aangeboden diensten is 99,9 % op basis van 24 x 7 en over een jaar, voortschrijdend.	☐

1.2.10 Opleiding en instructie

1.2.10.1 Opleiding en instructie		Akkoord
De volgende opleidingen, handleidingen en instructies zijn beschikbaar:		
166.	Op maat gemaakte opleidingen en leermiddelen voor medewerkers a. Met het profiel de vaste werkplek met een vast toestel; b. Met het profiel de hybride gebruiker en telefonie functionaliteit als huntgroepen; c. Met het profiel de callcenter agent: telefonie; d. Met het profiel de callcenter agent: omnichannel; e. Met het profiel de callcenter supervisor telefonie en omnichannel voor het functioneel- en operationeel beheer van de contactcenter applicatie en IVR en het maken van management rapportages; f. Op maat gemaakte opleidingen voor de beheerders in het functioneel en operationeel beheer van de telefonie-oplossing.	☐
167.	Quick reference guides op maat gemaakt voor Aanbestedende dienst voor de vaste werkplek en de hybride gebruikers;	☐
168.	De applicaties, helpfuncties in de applicaties en de handleidingen zijn in de Nederlandse taal.	☐