

Rubriek	Onderwerp		Eisen algemeen
Algemeen	USA Freedom Act	E01	De opslag van data vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte en bij een hosting partij/datacenter die geen vestiging heeft in de Verenigde Staten, dit in verband met de USA Freedom Act.
		E02	De volgende risicovolle situaties zijn niet toegestaan zonder expliciete goedkeuring van Opdrachtgever: • Gebruik maken van een back-up dienst (al dan niet van derden) waarbij niet 100% zeker is dat de data binnen de EER blijft. • Gebruik maken van beheerdiensten van partijen gevestigd buiten de EER.
	AVG/BIO	E03	Inschrijver garandeert gedurende de looptijd van de Overeenkomst volledig te voldoen aan geldende landelijke en Europese wet- en regelgeving ten aanzien van gegevensbescherming en informatiebeveiliging en conformeert zich hierbij aan: • de Wbp-richtsnoeren en AVG-wetgeving m.b.t. bescherming (persoons)gegevens; • het opvolgen en effectueren van relevante wetswijzigingen op functioneel, beveiligings- en/of technisch niveau per ingangsdatum daarvan; • het exporteren en aantoonbaar vernietigen van alle gegevens van Opdrachtgever na beëindiging van de Overeenkomst; • het versleuteld opslaan van wachtwoorden en overige inloginformatie; • de door de NCSC gestelde beveiligingsrichtlijnen en standaarden, waaronder minimaal: 'NCSC-ICT-Deel1&2-beveiligingsrichtlijn webapplicaties', 'ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security' en 'Veilig beheer certificaten' (voor zover van toepassing); • de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO); • dataclassificatie (op basis van de BIV-standaard) bepaalt het gewenste beveiligingsniveau voor data en informatie.
	Authenticatie	E04	De geboden oplossing dient SAML 2.0 of OpenID Connect te ondersteunen.
	Cloud	E05	De te leveren diensten zijn: • Cloud diensten. Maintenance en life cycle management zijn een onderdeel van de dienst. • Schaalbaar in functionaliteit en volume. Op- en afschalen kan op elk moment en gaat per direct in (bijvoorbeeld bij een calamiteit). De maandelijkse kosten worden dan aangepast op basis van de afgenomen functionaliteit en volumes.
	ICT Infrastructuur	E06	De aangeboden oplossing werkt binnen de in de Bijlage "ICT Technische Randvoorwaarden" beschreven globale ICT-infrastructuur van Opdrachtgever.
	Multi tenant	E07	De verschillende diensten en contracten worden centraal afgenomen en beheerd door ICT Gouwe-IJssel. Het dagelijks beheer wordt uitgevoerd door beheerders van de verschillende gemeenten. Het moet mogelijk zijn om de omgevingen van de verschillende gemeenten gescheiden van elkaar te houden en beheerders aan deze omgevingen toe te wijzen met rechten voor die omgeving, waarbij men geen rechten heeft in andere gemeenten. (Gedelegeerd beheer).
Rubriek	Onderwerp		Eisen Teams en vaste telefonie
Vaste telefonie	Nummerbehoud	E08	De Opdrachtgever blijft bereikbaar via de huidige vaste telefoonnummers.
	Teams	E09	De te leveren vaste telefonie diensten zijn: • te integreren met Microsoft Teams phone system; • aansluitbaar voor tenminste vijf Microsoft Teams tenants
	Netwerkkoppeling	E10	De diensten van de Inschrijver worden redundant aangesloten op netwerk van de Opdrachtgever. • Gouda Burgemeester Jamesplein 1 2803 PG Huis van de Stad, hoofdlocatie • Gouda Goejanverwelledijk 10 2806 NZ Technische uitwijklocatie voor Gouda en Waddinxveen Deze redundante verbinding heeft een beschikbaarheid (uptime) van ≥ 99,95% per jaar. De verbindingen hebben een capaciteit van het totaal aantal gevraagde gelijktijdige gesprekken, zie prijsblad, met ruimte voor uitbreiding van tenminste 25%. De Inschrijver is verantwoordelijk dat zijn netwerk en diensten veilig, conform hedendaagse standaarden, wordt aangesloten op het netwerk van de Opdrachtgever. Onder veilig wordt verstaan dat derden via de systemen en verbindingen van de Inschrijver geen toegang hebben tot het netwerk en gesprekken van de Opdrachtgever.
Rubriek	Onderwerp		Eisen Mobiel
Mobiel	Nummerbehoud	E11	De Opdrachtgever blijft bereikbaar via de huidige mobiele telefoonnummers.
	Inoordekking	E12	In en om de panden van de Opdrachtgever is een goede netwerkdekking voor mobiele telefonie en mobiel internet. Inpandig betreft dit uitsluitend gangbare werkruimten, m.a.w. ruimten zoals bijvoorbeeld liften en toiletgroepen behoren niet tot deze eis. Parkeerruimtes behoren wel tot deze eis. Netwerkdekking wordt als goed gekwalificeerd bij een 4G signaalsterkte van RSRP ≥ -105 dBm. Indien de netwerkdekking niet goed is, wordt dit als een incident gekenmerkt en aangemeld als een overig incident. Op de locaties van de Opdrachtgever is gegarandeerde 4G netwerkdekking . Het betreft de volgende locaties: • Gouda, Burgemeester Jamesplein 1 2803 PG Huis van de Stad, hoofdlocatie • Waddinxveen, Beukenhof 1 2741 HS Gemeentehuis Waddinxveen • Waddinxveen, Kerkstraat 13 2742 BG Sociaal Team Waddinxveen • Waddinxveen, Coenecoop 53 2741 PH Gemeentewerf Waddinxveen • Montfoort, Kasteelplein 5 3417 JG Gemeentehuis Montfoort • Montfoort IJsselveld 18a 3417 XH Gemeentewerf Montfoort • IJsselstein, Overtoom 1 3401 BK Gemeentehuis IJsselstein
	abonnementen	E13	De aangeboden abonnementen van de Inschrijver bieden 4G mobiele netwerkdiensten voor: • smartphone met bellen en mobiel internet; Deze abonnementen hebben alle gangbare telefonie functionaliteit zoals voice mail, nummerherkenning, doorschakelen, etc.; • data only devices voor alleen mobiel internet. Mobiel internet gebruik wordt aangeboden conform één groepsbundel per gemeente. Indien in de standaard propositie 5G beschikbaar komt, is dit ook beschikbaar voor alle abonnementen van de Opdrachtgever. Opdrachtgever eist hier niet extra voor te betalen.
	flexibele nummerweergave	E14	Uitgaande gesprekken vanaf een mobiel toestel presenteren een 06 nummer of het vaste (0182/0348/030) telefoonnummer. De beheerder van de Opdrachtgever kan per abonnement de gewenste nummerweergave instellen. De gebruiker kan dit ook zelf instellen. De beheerder van de Opdrachtgever kan per abonnement de optie van gewenste nummerweergave activeren. De gebruiker kan zelf de keuze maken om uit te bellen met een 06-nummer of met een vast nummer uit te bellen.
	Mobiel-uitportering	E15	Voor gebieden waar de mobiele dekking ontoereikend is wat resulteert in onbereikbaarheid van medewerkers van de Opdrachtgever behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om, in incidentele gevallen, voor dekking op deze specifieke locaties, buiten de overeenkomst, overeenkomsten met derden aan te gaan. Inschrijver garandeert in deze gevallen nummerbehoud van de desbetreffende mobiele aansluitingen.
	Nummerbehoud in- of uitstroom	E16	De Inschrijver ondersteunt nummerbehoud: • indien een medewerker van de Opdrachtgever uit dienst gaat en zijn 06 nummer wil meenemen, dan kan het 06 nummer overgenomen worden door een nieuwe contractant. De portering is binnen 5-10 werkdagen uitgevoerd. • indien een nieuwe medewerker, die bij de Opdrachtgever gaat werken en het 06 nummer van zijn vorige werkgever wil meenemen naar de Opdrachtgever. In dit geval wordt door de Opdrachtgever een nieuw abonnement afgesloten met het bestaande 06 nummer van de nieuwe medewerker. Deze portering is binnen 5 werkdagen uitgevoerd.

Overschreiding databundel	E17	Bij dreigende overschrijding (80% van de bundel) van de mobiel internet gebruik krijgt de gebruiker een SMS notificatie.
Beheerportaal	E18	Opdrachtnemer levert één webbased beheeromgeving voor mobiele en vaste telecommunicatiediensten aan Opdrachtgever. Hierin kan de Opdrachtgever minimaal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lege simkaarten bestellen.</li> <li>• Abonnementen aanvragen/opzeggen.</li> <li>• Simkaart blokkeren.</li> <li>• Abonnementvorm/databundel/modules aanpassen.</li> <li>• Datagebruik buitenland aan-/uitzetten.</li> <li>• Spraakgebruik buitenland aan-/uitzetten.</li> <li>• Statussen van standaard mutaties nagaan.</li> <li>• Nummer- en contractbeheer organiseren.</li> <li>• PUK codes achterhalen.</li> <li>• Facturen inzien en over kosten rapporteren.</li> </ul> Mutaties in deze webbased beheeromgeving worden bij voorkeur direct maar in ieder geval binnen 24 uur doorgevoerd.
SIM kaarten	E19	Opdrachtnemer stelt een continue voorraad van minimaal 20 niet-geactiveerde simkaarten ter beschikking aan Opdrachtgever. Hierbij geldt dat: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meerdere typen simkaarten beschikbaar zijn (standaard, micro, nano, 3 in 1). De Opdrachtgever zal aangeven welke zij wenst te gebruiken.</li> <li>• De beschikbare simkaarten kunnen worden ingezet voor alle door Opdrachtgever in gebruik zijnde toepassingsgebieden (zoals spraak, spraak+data of data-only toepassingen).</li> <li>• Niet geactiveerde simkaarten binnen 1 werkdag via de webbased beheeromgeving kunnen worden geactiveerd op het aangeboden mobiele netwerk ongeacht het toepassingsgebied.</li> <li>• Activering van diensten op simkaarten kan voor alle door Opdrachtgever afgenomen abonnementsvormen en/of diensten.</li> <li>• De extra SIM kaarten kosteloos zijn zolang ze nog niet zijn geactiveerd.</li> </ul>
eSIM	E20	De Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid van het gebruik van eSim kaarten.
Blokkeringen	E21	De Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om bepaald verkeer (roaming, internationaal, service & betaalnummers, betaalde SMS diensten) per individuele aansluiting, te blokkeren en te deblokken. Betaalde SMS-diensten en gebruik buiten de EU wordt standaard geblokkeerd door Opdrachtnemer op de nummers van Opdrachtgever.
Signalering	E22	Bij dreigende overschrijding (80%) van de totale groepsbundel voor mobiel internet ontvangt de beheerder een notificatie per mail en/of SMS.
Rapportage	E23	Opdrachtnemer dient te voorzien in een verbruiksrapportage voor de mobiele en vaste telecommunicatiediensten. De verbruiksrapportage toont per individueel telefoonnummer uit het nummerplan van Opdrachtgever het verbruik en eventueel bijbehorende verbruikskosten. Deze rapportage is via een online portaal op te vragen en te downloaden als .csv.
<b>Rubriek</b>	<b>Onderwerp</b>	<b>Eisen Omnichannel</b>
<b>Omnichannel</b>	Nederlandse taal	E24 De taal van de interface van de omnichannel omgeving is instelbaar en staat voor de Opdrachtgever standaard in het Nederlands.
	Integratie MS Teams	E25 De te leveren Omnichannel diensten zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>• gecertificeerd door Microsoft voor integratie met Microsoft Teams phone system;</li> <li>• te integreren met Microsoft Teams phone system;</li> <li>• aansluitbaar voor tenminste vijf Microsoft Teams tenants.</li> </ul> Per gemeente is er een KCC tenant voor applicaties en/of functies. Er is een rolscheiding tussen de gemeenten. Functionele beheerders, supervisors en agent hebben geen toegang tot andere tenants.
	klantingen	E26 Een omnichannel omgeving kan aan klanten/burgers verschillende Communicatiekanalen aanbieden om in contact te komen. Om klanten goed te kunnen bedienen is het noodzakelijk dat KCC agenten overzicht hebben over alle klant contacten die over de verschillende Communicatiekanalen hebben plaatsgevonden. Wachtrijen dienen om te kunnen gaan met alle verschillende Communicatiekanalen. In ieder geval de volgende Communicatiekanalen dienen ondersteund te worden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spraak.</li> <li>• Web Chat.</li> <li>• E-mail.</li> <li>• WhatsApp.</li> <li>• Instagram.</li> <li>• Facebook.</li> <li>• Twitter.</li> </ul>
	keuzemenu	E27 Een keuzemenu moet op basis van de getallen 0 t/m 9, * en # kunnen routeren naar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een volgend keuzemenu (volgend niveau).</li> <li>• Ieder aankiesbaar telefoonnummer.</li> <li>• Een meldtekst.</li> </ul> Indien er geen keuze gemaakt wordt na een instelbare time-out, dienen de volgende opties beschikbaar te zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keuze menu herhalen.</li> <li>• Vooraf ingestelde routing volgen.</li> <li>• Verbinding verbreken.</li> </ul> Vanuit het keuzemenu dient het mogelijk te zijn om naar de wachtrij te routeren. Het moet mogelijk zijn voor een beller om achter elkaar keuzes in te voeren, zonder dat de meldteksten geheel of gedeeltelijk beluisterd hoeven worden.
	Meldteksten	E28 Meldteksten dienen aan de volgende voorwaarden te voldoen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunnen worden afgespeeld aan bellers voordat ze in een wachtrij zijn geplaatst en in de wachtrij zelf.</li> <li>• Aan meldteksten die worden afgespeeld voordat bellers in een wachtrij worden geplaatst, dient tijdelijk een extra meldtekst te kunnen worden toegevoegd.</li> <li>• Bij daartoe aangewezen meldteksten dient het mogelijk te zijn deze zelf door een daarvoor geautoriseerde gebruiker (beheerder, supervisor) in te laten spreken.</li> <li>• Meldteksten in een algemeen audioformaat (zoals WAV of MP3) dienen van een externe bron te kunnen worden ingeladen.</li> <li>• Meldteksten dienen zowel via een in- als externe telefoonverbinding ingesproken te kunnen worden. Het inspreken van meldteksten via een externe telefoonverbinding dient beveiligd te zijn middels een pincode.</li> <li>• Het inspreken van meldteksten dient beveiligd te kunnen worden voor gebruik door uitsluitend daartoe geautoriseerde personen.</li> <li>• Meldteksten moeten teruggeluisterd kunnen worden alvorens ze vrijgegeven worden.</li> <li>• Meldteksten moeten direct na het inspreken en na vrijgave beschikbaar zijn voor de bellers.</li> <li>• Meldteksten dienen ge(de)activeerd te kunnen worden zonder dat dit van invloed is op de verdere dienstverlening. (mensen in wachtrij etc.)</li> </ul>

Calamiteiten tekst	E29	Per nummer dat door het KCC wordt beantwoord, dient het mogelijk te zijn om op eenvoudige wijze en op afstand de calamiteitroutering te activeren of te deactiveren en om de meldteksten aan te passen of de calamiteitenmeldtekst te activeren.
Wachtrij	E30	Meldteksten voor wachtrijen dienen aan de volgende eisen te voldoen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• In de wachtrij dient het mogelijk te zijn om de positie in de wachtrij aan de beller te vermelden.</li> <li>• In de wachtrij dient het mogelijk te zijn om een meldtekst af te spelen. De beller dient zijn positie in de wachtrij te behouden.</li> <li>• Bij een negatieve positieverplaatsing in de wachtrij (bijvoorbeeld van positie 4 naar positie 5) mag de beller nooit een hogere wachtrij positie horen via een meldtekst.</li> <li>• In de wachtrij moet het mogelijk zijn om de maximale positie in te stellen. Bellers horen dan in plaats van hun positie een algemene meldtekst.</li> <li>• Tijdens het wachten moet het mogelijk zijn muziek af te spelen</li> </ul>
	E31	Zowel een agent als supervisor kan een beller in een andere wachtrij plaatsen met een hogere prioriteit ten opzichte van de andere wachtenden.
Routeren	E32	Het dient mogelijk te zijn om te routeren op basis van: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de aanwezigheid van agenten in een skill (expertise);</li> <li>• het aantal beschikbare agenten (agent is beschikbaar, indien de agent contact center gesprekken kan beantwoorden);</li> <li>• het aantal bellers in de wachtrij;</li> <li>• de langst wachtende beller in de wachtrij;</li> <li>• tijdstip, dag van de week en datum;</li> <li>• de gemaakte keuze in een keuzemenu met een hogere prioriteit in de wachtrij te plaatsen;</li> <li>• de verwachte wachttijd;</li> <li>• het telefoonnummer van de beller (CLI).</li> </ul>
Priorisering	E33	Het dient mogelijk te zijn om bellers op basis van: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de gemaakte keuze in een keuzemenu met een hogere prioriteit in de wachtrij te plaatsen;</li> <li>• het telefoonnummer van de beller (CLI) met een hogere prioriteit in de wachtrij te plaatsen;</li> <li>• historische informatie te routeren naar een specifieke agent waar in het verleden contact is geweest.</li> </ul>
Gespreksverdeling	E34	De verdeling van gesprekken is ten minste mogelijk op basis van: <ul style="list-style-type: none"> <li>• longest idle.</li> <li>• round robin.</li> <li>• vaste volgorde.</li> </ul>
Quality recording	E35	De functie Quality recording biedt de volgende functionaliteit: <ul style="list-style-type: none"> <li>• opname van alle inkomende gesprekken, waarbij de opnamen niet kan worden gestopt door de agent;</li> <li>• opname van uitgaande gesprekken;</li> <li>• zoeken naar gesprekken op basis van datum, tijd, telefoonnummer;</li> <li>• luisteren naar opgenomen gesprekken;</li> <li>• gesprekken worden 1 week bewaard, daarna worden de opgeslagen gesprekken automatisch verwijderd of overschreven.</li> <li>• back-up of reservekopie maken van gesprekken.</li> </ul>
KTO	E36	Per gemeente en daarbinnen per servicegroep, kan een automatisch telefonisch klanttevredenheidsonderzoek (op basis van een gegeven cijfer en ingesproken feedback) worden afgenomen en kan er over de resultaten worden gerapporteerd.
	E37	Een beller kan er zelf voor kiezen om wel of niet deel te nemen aan het automatische klanttevredenheidsonderzoek.
Agent	E38	Agenten dienen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• In en uit te kunnen loggen op ieder geschikt en beschikbaar Endpoint. Er is derhalve geen één-op-één koppeling tussen een agent en een Endpoint.</li> <li>• Op elke willekeurig plek kunnen werken mits zij beschikken over een internet verbinding.</li> <li>• Naar believen gebruik te kunnen maken van een fysiek telefoontoestel, softphone of headset.</li> <li>• Zich te kunnen aanmelden met behulp van SingleSignOn, waarbij buiten de Citrix omgeving een tweede factor wordt gevraagd.</li> <li>• Zich tijdelijk niet beschikbaar te kunnen stellen.</li> </ul>
	E39	De agent kan zien welke gekozen opties/het aangekozen nummer de beller heeft gekozen. Zodat de agent vooraf kan inschatten waarvoor de inwoner belt, aangezien de agent op meerdere wachtrijen tegelijkertijd kan worden ingezet.
	E40	Nawerkijd (de tijd die nodig is om het vorige telefoongesprek af te ronden) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dient per groep agenten instelbaar te zijn.</li> <li>• Dient per per agent wachtrij instelbaar te zijn.</li> <li>• Gedurende de nawerkijd dient het mogelijk te zijn dat een agent zich weer beschikbaar stelt.</li> </ul>
	E41	Per wachtrij dient de agent zelf de deelname aan de wachtrij te kunnen selecteren. De supervisors kan een agent op een of meerdere skills toewijzen, waardoor de agent in een bepaalde wachtrij wordt geplaatst.
	E42	Een servicegroep (skill) dient minimaal 20 verschillende contact center agenten te ondersteunen.
	E43	Een agent dient in minimaal 3 verschillende agent servicegroepen (skills) te kunnen worden ingedeeld.
	E44	Als een agent een KCC-gesprek niet tijdig beantwoordt, dan dient deze agent een status te krijgen waardoor er geen oproepen meer worden aangeboden aan deze agent en dient de beller zijn positie in de wachtrij te behouden en aan de eerstvolgende beschikbare agent aangeboden te worden. Dit is niet van toepassing als nog slechts één agent is ingelogd.
	E45	Agenten dienen bij het afmelden/niet beschikbaar stellen een reason code in te voeren die de reden hiervan weergeeft.
	E46	Agenten en supervisors dienen in de eigen omgeving/computer inzicht te hebben in: <ul style="list-style-type: none"> <li>• het aantal wachtenden;</li> <li>• de wachttijd van de langst wachtende per geprogrammeerde wachtrij waarop de agenten in kunnen loggen;</li> <li>• de status van alle andere agenten van de gemeente;</li> <li>• de status van groepen.</li> </ul>
	E47	De agent kan op een simpele manier (zoals een turfcode) een gesprek koppelen aan een bepaald onderwerp. De supervisor kan de onderwerpen invoeren. De geturfd onderwerpen zijn als rapportage beschikbaar.
	E48	Agenten dienen toegang te hebben tot de geschiedenis van alle Communicatiesessies van een klant in een chronologisch overzicht. Dit overzicht gaat minimaal tot 4 weken terug.
E49	Het dient mogelijk te zijn een auto answer functie te activeren. Met deze functie wordt een gesprek automatisch tot stand gebracht. Deze functie dient door de agent zelf geactiveerd en gedeactiveerd te kunnen worden.	

Supervisor	E50	Supervisors moeten kunnen meeluisteren met gesprekken van agenten, waarbij de agent op de hoogte is dat er meegelusterd wordt. Dit dient kenbaar gemaakt te worden via een optische of akoestische indicatie. De beller hoort dit niet.	
	E51	Tijdens het meeluisteren van een supervisor bij een gesprek, moet de agent de supervisor bij het gesprek kunnen voegen, <del>moet de supervisor zichzelf bij het gesprek kunnen voegen</del> , waardoor er een drieweg gesprek ontstaat.	
	E52	Supervisors dienen inzicht te hebben in de status van de agenten (bijvoorbeeld ingelogde/uitgelogde agenten, agenten in nawerktijd, agenten in gesprek).	
	E53	Supervisors dienen drempelwaarden te kunnen instellen voor agent en wachtrij gerelateerde parameters. Indien een drempelwaarde wordt overschreden dient de supervisor gewaarschuwd te worden. (Denk aan afhandeltijd aanpassen of lange afwezigheid)	
	E54	Supervisors dienen aan hun toegewezen agenten direct aan een wachtrij toe te kunnen wijzen of direct van een wachtrij af te kunnen halen.	
	E55	Het skill niveau van een agent dient door een supervisor ingesteld te kunnen worden.	
Rapportage	E56	<del>Het moet mogelijk zijn voor een supervisor om een agent op afstand af te melden/uit te loggen.</del>	
	E57	De KCC applicatie heeft een webbased wallboard functionaliteit waarbij real time informatie over callcenter en Omnichannel klantengangen wordt gepresenteerd. Deze informatie bevat o.a.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• wachtrij lengte</li> <li>• gemiddelde wachttijden</li> <li>• agent statussen(aantal beschikbaar, in gesprek, etc.)</li> <li>• Service Level.</li> </ul>	
	E58	De KCC applicatie heeft minimaal tien (10) rapportages voor de supervisor, zodat de supervisor minimaal op groeps- en agentniveau sturingsinformatie tot de beschikking heeft. Deze informatie bevat o.a. <ul style="list-style-type: none"> <li>• KPI's vastleggen bij specifieke groepen en daarop kunnen monitoren</li> <li>• Agent informatie zoals tijd ingelogd, afwezigheidsstatus, aantal calls afgehandeld</li> </ul>	
	E59	De KCC applicatie toont trend/historische rapportages voor de supervisor en het management. Zodat de huidige cijfers kunnen worden vergeleken met een voorgaande periode. Deze periode gaat tot minimaal een jaar terug. Deze informatie bevat o.a. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantallen per kanaal</li> <li>• gemiddelde wachttijden</li> </ul>	
	E60	Het moet mogelijk te zijn om automatisch aan het begin van elke werkdag, werkweek, en werkmaand een dag-/ week-/ maandrapport te genereren van de vorige periode.	
	E61	Gegevens en rapportages moeten geëxporteerd kunnen worden naar andere applicaties en bestanden. Het bestandsformaat moet gangbaar zijn (minimaal *.xls en *.CSV);	
	E62	Standaardrapportages in de applicatie moeten ad hoc, automatisch en periodiek kunnen worden gegenereerd.	
	E63	Alle relevante data kan periodiek als datadump naar een on-premie opslag worden overgehaald, zodat deze data met andere brondata kan worden gecombineerd in een datawarehouse.	
	E64	Het datamodel van de datadump wordt ter beschikking gesteld aan de Opdrachtgever.	
	E65	De applicatie moet de servicegraad uit kunnen rekenen van elk van de kanalen op basis van real-time en historische gegevens. De gemeten servicegraad moet met een norm in het dashboard vergeleken kunnen worden. Dit op ieder moment ten behoeve van de dashboard informatie.	
Integraties	E66	De volgende koppelingen dienen minimaal opgeleverd te worden, zodat <ul style="list-style-type: none"> <li>• beschikbaarheid van de medewerker op basis van de Outlook agenda kunnen worden getoond;</li> <li>• beschikbaarheid van de medewerker op basis van in gesprek zijn ((beeld)bellen) kunnen worden getoond;</li> </ul>	
	E67	Het systeem biedt de mogelijkheid om middels API's op basis van open standaarden te koppelen met externe systemen om bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>• contactinformatie van de beller te koppelen met informatie uit deze systemen;</li> <li>• binnenkomende gespreksinformatie vast te leggen (binnenkomend nummer, tijdstip, datum) voor verdere afhandeling in een ander systeem.</li> </ul>	
	E68	De KCC-omgeving dient te worden gekoppeld aan TOPdesk van het ICT-servicepunt van gemeente Gouda: Door deze koppeling wordt realtime de klantkaart van de beller zichtbaar binnen de KCC-omgeving, op basis van de gegevens in TOPdesk. Voor koppelingen tussen Cloud-Cloud en Cloud-On Premise zet Gouda een ESB in, die de mogelijkheid van transformatie en translatie heeft. Er is een (1) TOPdesk omgeving voor alle aangesloten gemeenten bij ICT Gouwe-IJssel, deze omgeving staat on-premise.	
	E69	De omnichannel omgeving dient te worden gekoppeld aan het zaaksysteem van Gouda: Zaaksysteem.nl en van Waddinxveen: Djuma. Door deze koppeling worden minimaal realtime de contactgegevens van de beller zichtbaar binnen de omnichannel omgeving, op basis van de gegevens in het zaaksysteem. Voor koppelingen tussen Cloud-Cloud en Cloud-On Premise zet Gouda een ESB in, die de mogelijkheid van transformatie en translatie heeft.	
	E70	De omnichannel omgeving dient te worden gekoppeld voor de gemeenten Gouda en Waddinxveen, aan de (social) media management tool Obi4Wan. Door deze koppeling worden de binnenkomende berichten op de social media kanalen zichtbaar in de omnichannel omgeving en kunnen de berichten worden beantwoord. Voor minimaal de kanalen whatsapp, twitter en facebook. Deze kanalen worden dan niet meer in Obi4Wan afgehandeld. <del>Voor analyse mogelijkheden worden de rapportages van Obi4Wan en de omnichannel omgeving aan elkaar gekoppeld, aangezien Obi4Wan ook wordt gebruikt voor reputatiemanagement.</del>	
<b>Rubriek</b>	<b>Onderwerp</b>	<b>Eisen dienstverlening</b>	
<b>Dienstverlening</b>	<b>SLA en DAP</b>	E71	De aard en het niveau van de dienstverlening t.a.v. support en onderhoud wordt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgelegd in een SLA en DAP. In deze SLA zijn minimaal de volgende onderdelen opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is 7*24 uur automatische bewaking/monitoring van de beschikbaarheid van de geleverde dienst.</li> <li>• Er is 7*24 uur een helpdesk voor het telefonisch melden van incidenten.</li> <li>• Bij constatering van een incident middels monitoring/bewaking worden de beheerders van de Opdrachtgever hierover geïnformeerd.</li> <li>• De hersteltijd van een kritisch incident is ≤ 4 uur na een automatische- of telefonisch melding van een Incident door de gemeente Gouda. Een incident wordt als kritisch gekwalificeerd indien het incident impact heeft voor (1) alle gebruikers, (2) als de omnichannel omgeving niet beschikbaar of bruikbaar voor de KCC-medewerkers (3) als het telefoonnummer achter 14 0182 niet bereikbaar is .</li> <li>• De hersteltijd van een niet kritisch incident is ≤ 8 kantooruur na een automatische- of telefonisch melding van een Incident door de gemeente Gouda. Een incident wordt als niet kritisch gekwalificeerd indien het incident geen impact heeft voor alle gebruikers.</li> <li>• Er is een procedure voor communicatie bij prio 1 storingen, zodat de Opdrachtnemer op de hoogte wordt gehouden van het verloop van de storing, de oorzaak en de oplossing.</li> <li>• Er is een escalatie procedure die wordt geactiveerd bij (dreigende) overschrijding van de service levels.</li> <li>• De Leverancier levert periodiek een rapportage met een overzicht van de KPI's.</li> <li>• Klant specifiek onderhoud mag alleen plaatsvinden na overleg met en goedkeuring door de Opdrachtgever.</li> </ul> <p>• De beschikbaarheid van totale afgenomen dienst is minimaal 99,9%.</p>

Rubriek	Onderwerp	Eisen transitie
Transitie	Project uitvoering	E72 De transitie naar diensten van de Inschrijver wordt per gemeente separaat opgepakt en uitgevoerd.
	Projectoverleg	E73 Er is tijdens het project periodiek (eenmaal per twee weken) projectoverleg online of op locatie van Opdrachtgever, de projectmanager van de Inschrijver is hierbij aanwezig.
	Project stuurgroep	E74 De Inschrijver zorgt voor een vertegenwoordiging met mandaat, niet zijnde de accountmanager of projectmanager, in de stuurgroep van de Opdrachtgever. De stuurgroep zal maandelijks bijeenkomen online of op locatie van de Opdrachtgever.
	Planning Plan van Aanpak	E75 <del>De Inschrijver zorgt voor een vertegenwoordiging met mandaat, niet zijnde de accountmanager of projectmanager, in de stuurgroep. De stuurgroep bestaat uit een manager van iedere gemeente en zal maandelijks bijeenkomen online of op locatie van de Opdrachtgever.</del>
	Acceptatie testen	E76 De Opdrachtgever zal voorafgaand aan de transitie een acceptatie test uitvoeren. Bij niet geslaagde acceptatie testen krijgt de Inschrijver de gelegenheid dit te herstellen, na herstel wordt de acceptatie test opnieuw uitgevoerd. Het testprotocol wordt in gezamenlijkheid door de Opdrachtnemer en Opdrachtgever opgesteld en vastgesteld door de stuurgroep.
	Transitie aanvang	E77 De transitie van de diensten van de Inschrijver wordt alleen gedaan na een geslaagde acceptatietest.
	Planning deadline	E78 De transitie van de huidige situatie naar de diensten van de Inschrijver is op de fatale datum van 25 november 2022 gereed (fase 1). Minimaal 10 weken voor het afronden van fase 1 is er een geaccepteerde omgeving. De indienststelling wordt in onderling overleg gepland. De koppelingen met de zaaksystemen en Obi4Wan maken geen deel uit van deze eerste fatale termijn. De fatale termijn voor de inwerking treding van deze koppelingen (fase 2) vindt 8 weken na het einde van fase 1 plaats.
		E79 Indien de ingebruikname door toedoen van de Inschrijver niet tijdig kan worden gedaan, geldt een boete van €1.200 per week vertraging.
	Portering vaste nummers	E80 Het tijdvak, een periode van 1 uur, van migratie/portering is na kantoor tijd (17.00 uur) en gebeurt in overleg met de Opdrachtgever. De telefonische onbereikbaarheid als gevolg van migratie/portering is beperkt tot maximaal 30 minuten.
Portering mobiele nummers	E81 Het tijdstip van migratie/portering gebeurt in overleg met de Opdrachtgever.	