
Bijlage A Programma van Eisen en Wensen

Openbare Europese aanbesteding

CCaaS

Kadaster

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1.	Inleiding	5
Hoofdstuk 2.	Uitvoeringseisen	6
2.1.	Gedragsregels Inschrijver	6
2.2.	Overige uitvoeringseisen	6
Hoofdstuk 3.	Eisen m.b.t. algemene financiële afspraken	7
3.1.	Prijsstelling	7
3.2.	E-factureren	8
Hoofdstuk 4.	Eisen m.b.t. juridische kaders	9
4.1.	(Concept)Overeenkomst	9
4.2.	Verwerkersovereenkomst	9
4.3.	Wijzigingen nav Nvl (Nota van Inlichtingen)	9
4.4.	Voorwaarden AI (artificial intelligence)	9
Hoofdstuk 5.	Bestaande omgeving (IST) en toekomstige omgeving (SOLL)	10
5.1.	Functioneel plaatje van de huidige omgeving	10
5.2.	Toekomstige situatie	11
Hoofdstuk 6.	Functionele eisen	12
6.1.	Fase 1 Nieuw CC fundament	13
6.1.1	Fase 1 Desktop	13
6.1.1.1	Fase 1 Agent Desktop	13
6.1.1.2	Fase 1 Supervisor Desktop	15
6.1.2	Fase 1 Telefonie KCC, KSD en HRS	15
6.1.3	Fase 1 Routing	18
6.1.3.1	Fase 1 Routing - IVR	18
6.1.3.2	Fase 1 Routing - Integraal Werkaanbod	19
6.1.3.3	Fase 1 Routing - Fallback Dienstverlening	20
6.1.4	Kennismanagement vervanging Verint	21
6.1.5	Fase 1 Rapportage en Dashboarding	21
6.1.6	Fase 1 Functioneel en Monitoring en bewaking	23
6.1.6.1	Functioneel beheer / gebruikersrollen	23
6.1.6.2	Monitoring & Bewaking	24
6.2	Fase 2 Verbetering Customer eXperience	25
6.2.1	Fase 2 Agent Desktop compleet	25
6.2.2	Fase 2 Supervisor Desktop compleet	26
6.2.3	Fase 2 Telefonie+ IVR (interactive voice response)	27
6.2.4	Fase 2 Routing	27
6.2.5	Fase 2 Kennismanagement	27

6.2.6	Fase 2 Mail	29
6.2.7	Fase 2 Live Chat	30
6.2.8	Fase 2 Call me later/back.....	31
6.2.9	Fase 2 Quality Monitoring	31
6.2.10	Fase 2 Rapportages en dashboards	33
6.3	Fase 3 Optioneel – via Optie tot Opdracht: CC doorontwikkeling	35
6.3.1	Fase 3 optioneel – Videobellen	35
6.3.2	Fase 3 Optioneel – AI (Artificial Intelligence).....	36
6.3.3	Fase 3 Optioneel – Chat-Bots	36
6.3.4	Fase 3 Optioneel – Interaction Analytics	36
6.3.5	Fase 3 Optioneel – Co-browsing.....	37
6.3.6	Fase 3 Optioneel Routing	37
6.3.7	Fase 3 Optioneel Kennismanagement	37
6.3.8	Fase 3 Optioneel Quality monitoring	37
7	Non-functionals	38
7.1	Beschikbaarheid.....	38
7.2	Performance.....	38
7.3	Continuïteit	38
7.4	AVG	38
7.5	PIA	38
7.6	Beveiliging Baseline Informatiebeveiliging Overheid.....	39
7.6.1	Periodieke toetsing informatiebeveiliging	39
7.6.2	Managementsysteem voor beveiliging	40
7.6.3	Maatregelen voor beveiliging	40
7.7	Migratie kaders (re)transitie en exit	44
8	Algemeen Web-based	46
8.1	Web-based	46
8.2	Userinterface.....	46
9	Algemeen Integratie.....	47
9.1	Single Sign On	47
9.2	Specifieke koppelvlakken.....	47
9.3	Change Management.....	49
10	Algemeen Implementatie	50
10.1	Ontwerp en inrichting	50
10.2	Acceptatie	50
11	Support	51
11.1	Support gerelateerd	51
11.2	Helpdesk	51

11.3	Upgrades	52
12	Documentatie	53
13	Toegevoegde Diensten Inschrijver	54
13.1	CCaaS-Specialist en Professional services	54
13.2	Kennispartner	55
13.3	Opleiding / Training	55
14	Opties tot Opdracht (fase 3) via offerte	56
14.1	Referentiebezoek	56
14.2	Marktconformiteit	56
14.3	Offertetraject en opdrachtverstrekking	57
14.4	Acceptatietest	57
14.5	Na Acceptatie	57
15	Contractmanagement en rapportage	58
15.1	Contractmanagement:	58
15.2	Rapportage	58

Hoofdstuk 1. Inleiding

In deze Bijlage staan de eisen en wensen beschreven die Opdrachtgever stelt aan de gevraagde CCaaS. Inschrijver dient te voldoen aan de eisen zoals beschreven in dit hoofdstuk en de Bijlagen.

Opdrachtgever geeft geen afnamegarantie of omzetvolumes af, noch neemt hij enige afnameverplichting op zich, noch kan Inschrijver aan de in dit Beschrijvend Document genoemde aantallen rechten ontlenuen. Ten aanzien van de prognoses omtrent omvang of waarde van de opdracht, geldt uitdrukkelijk dat het hier ramingen/schattingen betreft. Opdrachtgever kan voor de juistheid van deze gegevens geen enkele garantie geven.

Indien in dit Beschrijvend Document merken en/of merknamen worden gebruikt, dan betreft dit een indicatie van de gewenste kwaliteit en dan dient Inschrijver te lezen "of ten minste gelijkwaardig".

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen die de Aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren Prestatie. De eisen in het Programma van Eisen (Bijlage A1) worden als volgt weergegeven.

- Uitvoeringseisen: Dit zijn voorwaarden waar Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden.
- Gunningseisen: Dit zijn knock-out criteria en moet dus aan worden voldaan. Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met de Gunningseisen. (Blauw cursief)
- Wensen: Wensen maken onderdeel uit van subgunningscriteria op basis waarvan de economisch meest voordelige Inschrijver wordt bepaald. (Groen cursief).

In Bijlage A2 zijn de wensen, beoordelingsaspecten en wegingen opgenomen.

Ten aanzien van de beantwoording van de wensen het volgende:

- De beantwoording op de wensen dient in te gaan op de vraagstelling en de daarbij behorende beoordelingsaspecten. Niet relevante uitweidingen worden niet op prijs gesteld en kunnen leiden tot een lagere beoordeling!
- Inschrijver dient geen verwijzingen naar manuals, productbeschrijvingen, URL's etc. te gebruiken, tenzij in de wens anders wordt vermeld. Indien Inschrijver toch verwijst naar manuals, productbeschrijvingen, URL's etc. dan wordt dit door Opdrachtgever niet beschouwd als voldoende onderbouwing.
- Inschrijver wordt in staat geacht kort en bondig antwoord te geven op de wensen.
- De wensen dient Inschrijver per wens chronologisch zoals uitgevraagd te beantwoorden!
- Het samenvoegen van antwoorden op de wensen is niet toegestaan en daaronder wordt eveneens verstaan het verwijzen naar andere antwoorden.
- A4 is normaal lettertype, zoals bijvoorbeeld Arial, minimaal lettergrootte 10 en minimaal regelafstand 1.0. (Zie BD paragraaf 5.1 Vormvereisten).
- Inschrijver dient de beantwoording van de wensen aan te leveren met de naam "Bijlage 15 beantwoording wensen".

Hoofdstuk 2. Uitvoeringseisen

Uitvoeringseisen waaronder de Opdracht wordt uitgevoerd, kunnen onder andere verband houden met integriteit en gedrag. Uitvoeringseisen kunnen tevens betrekking hebben op het werken onder een kwaliteitsmanagementsysteem en/of uitvoering van de Opdracht door gecertificeerde onderneming(en) en/of (in te zetten) natuurlijke personen en/of het voor de uitvoering in bezit van noodzakelijk verkregen vergunningen.

De Inschrijvingen worden beoordeeld op conformiteit ten aanzien van de gestelde uitvoeringseisen.

Ingeval de Opdracht niet, niet geheel of ten dele wordt uitgevoerd volgens de gestelde uitvoeringseisen, wordt voor de mogelijke gevolgen hiervan verwezen naar hetgeen hierover gesteld wordt in de (Concept)Overeenkomst, inclusief de daartoe behorende Bijlagen en in de overige documenten waarnaar in de (Concept)Overeenkomst wordt verwezen.

Na de mededeling van de gunningsbeslissing en gedurende de gehele uitvoering van de Opdracht, kunnen bewijsstukken opgevraagd worden die aantonen dat aan (specifieke) uitvoeringseisen wordt voldaan. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij bereid en in staat is om dergelijke bewijsstukken per ommekeer, doch uiterlijk binnen een door Aanbestedende dienst aan te geven termijn te verstrekken.

Indien Opdrachtgever daar aanleiding toe ziet kan Opdrachtgever verifiëren in hoeverre Inschrijver in staat is te voldoen aan de gestelde uitvoeringsvoorwaarden. Als uit deze verificatie blijkt dat Inschrijver bij uitvoering van de Opdracht niet kan voldoen aan de uitvoeringsvoorwaarden dan wordt de Inschrijving terzijde gelegd.

2.1. Gedragsregels Inschrijver

Eis 1. Inschrijver conformeert zich aan de gedragsregels Inschrijver , Bijlage 2.

2.2. Overige uitvoeringseisen

Eis 2. Inschrijver zorgt dat medewerkers/specialisten die ingezet worden ten behoeve van de uitvoering van onderhavige Opdracht beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) van maximaal 6 maanden oud. Het gaat hier om het Algemeen screeningsprofiel, het risicogebied is 01 Informatie, functie-aspecten 11, 12 en 13.

11 = bevoegdheid hebben tot het raadplegen en/of bewerken van systemen

12 = Met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan

13 = Kennis dragen van veiligheidssystemen, controlemechanismen en verificatieprocessen

Hoofdstuk 3. Eisen m.b.t. algemene financiële afspraken

3.1. Prijsstelling

-
- Eis 3. Alle kosten zijn opgegeven in Euro, exclusief BTW.*
-
- Eis 4. Alle met de opdracht gemoeide kosten zijn verwerkt in de Prijs, tenzij anders vermeld.*
-
- Eis 5. De opgegeven prijzen en tarieven dienen realistisch en Marktconform te zijn.*
-
- Eis 6. De door Inschrijver geoffreerde tarieven mogen jaarlijks geïndexeerd worden zoals vermeld in de Overeenkomst.*
-
- Eis 7. Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van CCaaS, conform de in het Beschrijvend Document gestelde eisen, zijn voor rekening van Inschrijver. Hierop is één uitzondering:*
- De kosten die gemaakt worden voor het overschrijden van Fair Use Policy door de Opdrachtgever.
-
- Eis 8. Inschrijver geeft aan wat Fair Use Policy (wat is normaal gebruik) van de CCaaS toeleverancier voor alle functionaliteiten in fase 1, 2 en optioneel, dit kunt u uploaden als Bijlage 16.*
-
- Eis 9. Het is niet toegestaan met de ingediende prijzen de gehanteerde formule te frustreren; negatieve prijzen of prijzen van € 0,- zijn in ieder geval niet toegestaan, tenzij anders wordt aangegeven.*
-
- Eis 10. Een manipulatieve inschrijving is niet toegestaan en zal terzijde worden gelegd. Van een manipulatieve inschrijving kan bijvoorbeeld sprake zijn wanneer, als gevolg van miskennis door Inschrijver van bepaalde aannames van Opdrachtgever, zoals bijvoorbeeld dat er realistische tarieven zullen worden aangeboden, de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel wordt verstoord. Kostenposten met een hoge weging een lager dan gemiddeld tarief hebben.*
-
- Indien Opdrachtgever zelfstandig besluit over te gaan tot het gelasten van een nader onderzoek naar een manipulatieve en/of niet-Marktconforme inschrijving is de betreffende Inschrijver – kosteloos – gehouden schriftelijk en deugdelijk gemotiveerd te reageren op vragen die Opdrachtgever stelt. Voorts is de betreffende Inschrijver gehouden alle bewijsstukken te overleggen die Opdrachtgever noodzakelijk acht om een eventueel vermoeden van strategisch inschrijfgedrag, een manipulatieve inschrijving, niet-realistische tarieven en/of niet-Marktconforme tarieven op passende wijze te kunnen onderzoeken. Opdrachtgever benadrukt dat deze onderzoeksbevoegdheid in het leven is geroepen ter bescherming van haar belangen. Inschrijvers die een klacht hebben omdat zij menen dat een dergelijke inschrijving is gedaan, kunnen Opdrachtgever dan ook niet dwingen van haar bevoegdheid gebruik te maken.
-
- Eis 11. Gedurende de uitvoering van de Overeenkomst mogen geen prijzen/kosten gefactureerd worden welke niet in de offerte opgegeven zijn, tenzij tussen Partijen uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen.*
-
- Eis 12. Opdrachtgever heeft het recht om eens per jaar te wisselen van afrekenmodel (Concurrent, Named, of pay per use).*
-

Het prijsmodel Bijlage 13 is gebaseerd op afname van alle functionaliteiten, benoemd in fase 1 en 2. Opdrachtgever wil echter gefaseerd de functionaliteiten binnen CCaaS toevoegen, middels de meest geschikte abonnementsvorm.

Eis 13. Opdrachtgever wil volledig inzicht (inclusief prijzen) voor fase 1 en 2 in de standaard abonnementsvormen (Named use, Concurrent en pay per use) en additionele functionaliteiten die buiten de standaard abonnementsvormen vallen. Dit kunt u invullen in tabblad specificatie 1 prijsmodel Bijlage 13

Eis 14. Opdrachtgever wil volledig inzicht (inclusief prijzen) voor fase optioneel (Opties tot Opdracht) in de standaard abonnementsvormen en additionele functionaliteiten die buiten de standaard abonnementsvormen vallen. Dit kunt u invullen in tabbladspecificatie 2 prijsmodel Bijlage 13

Eis 15. Abonnementskosten tijdens de Projectfase zijn gereduceerd in aantal en prijs, bijv. voor 20 medewerkers op basis van pay per use of ander gereduceerd tarief.

Eis 16. Op- en afschalen, zijnde uitbreiding (meer van hetzelfde) of vermindering van het aantal is mogelijk.

Eis 17. Er wordt per maand achteraf gefactureerd, waarbij maandelijks achteraf de correctie van op- en afschalen plaatsvindt.

3.2. E-factureren

Eis 18. Facturatie dient plaats te vinden conform de bepalingen in de Overeenkomst.

Eis 19. Opdrachtnemer gaat akkoord met het meewerken aan de eventuele automatisering van de facturatie aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever geen kosten in rekening brengen voor de uitvoering van het proces.

Eis 20. Bij correcte facturering vindt betaling plaats binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur. Indien een factuur niet correct is opgesteld, wordt dit door Opdrachtgever gemeld. Na ontvangst van de gecorrigeerde factuur gelden weer bovenstaande bepalingen ten aanzien van de betaling.

Hoofdstuk 4. Eisen m.b.t. juridische kaders

Alle algemene (levering-)voorwaarden van Inschrijvers en derden dan wel branchevoorwaarden zijn niet van toepassing.

Eis 21. Op deze aanbesteding zal uitsluitend de ARBIT 2018 van toepassing zijn.

Deze aanbestedingsprocedure, de Overeenkomsten en alle overige aspecten worden beheerst door het Nederlands recht.

4.1. (Concept)Overeenkomst

Eis 22. De als Bijlage 4 bij dit Beschrijvend Document opgenomen (concept)Overeenkomst, inclusief Bijlage B Governance bevat uitsluitend voorwaarden die door Opdrachtgever dwingend worden voorgeschreven. Inschrijver gaat met het bepaalde in de (concept)Overeenkomst en de ARBIT 2018 (Bijlage C) akkoord.

4.2. Verwerkersovereenkomst

Er wordt een verwerkersovereenkomst aangegaan tussen Partijen. Hiervoor wordt Bijlage E Verwerkersovereenkomst (model) worden gebruikt.

Eis 23. Inschrijver is akkoord met de verwerkersovereenkomst.

4.3. Wijzigingen nav Nvl (Nota van Inlichtingen)

De in Bijlage 4 van het Beschrijvend Document opgenomen (concept)Overeenkomst (inclusief Bijlage B Governance) kan - alvorens deze door Inschrijver wordt ondertekend - door Opdrachtgever worden gewijzigd en nader uitgewerkt, mede naar aanleiding van de door Inschrijvers gedane opmerkingen en tekstsuggesties als bedoeld in paragraaf 3.6 van het Beschrijvend Document. De wijzigingen en/of de aangepaste Overeenkomst zullen/zal Inschrijvers per Nota van Inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

In gevallen waarin antwoorden conflicterend zijn tussen de verschillende Nota's van Inlichtingen, is de tekst in de laatste Nota van Inlichtingen geldig, dan wel de tekst van het meest recente antwoord.

Eis 24. Inschrijver gaat akkoord met de wijzigingen n.a.v. de Nota van Inlichtingen

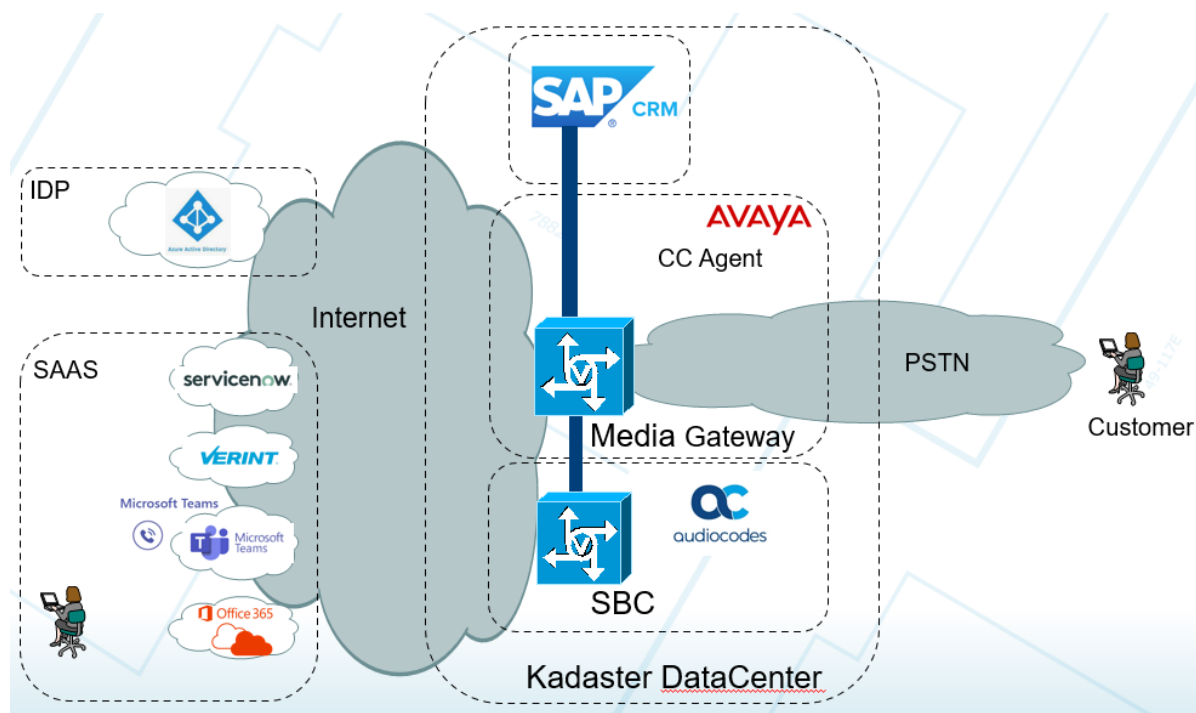
4.4. Voorwaarden AI (artificial intelligence)

Artificial Intelligence, algoritmen en machine learning worden steeds meer normaal. Opdrachtgever heeft een voorwaarden set opgesteld, welke zij van toepassing verklaart op het moment dat dit speelt binnen de Opdracht, zie Bijlage D.

Eis 25. Inschrijver gaat akkoord met de AI-voorwaarden zoals meegestuurd in Bijlage D van het Beschrijvend Document.

Hoofdstuk 5. Bestaande omgeving (IST) en toekomstige omgeving (SOLL)

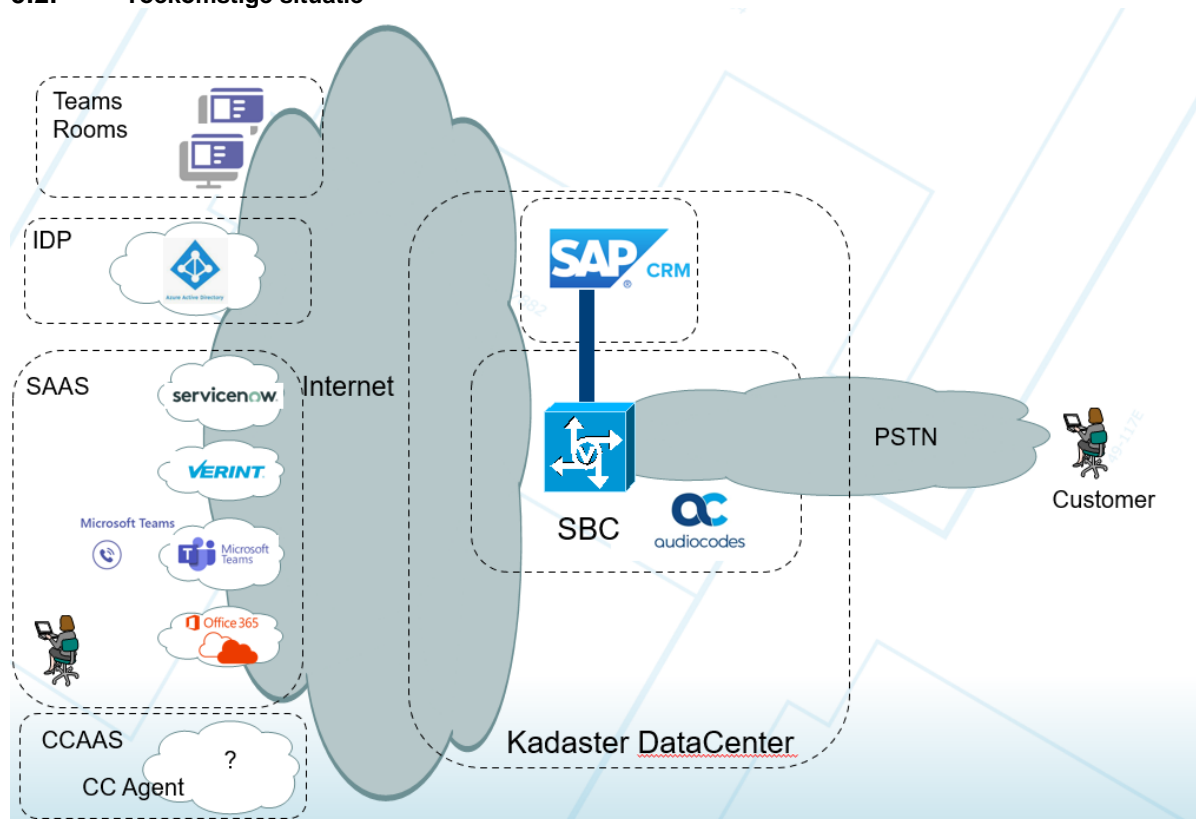
5.1. Functioneel plaatje van de huidige omgeving



Het Kadaster heeft in de huidige situatie overeenkomsten met een zevental leveranciers in relatie tot CCaaS. Dit betreft de datacenter diensten en het WAN, fully managed services VoIP, Workforce Management Cloud, Microsoft M365 (E5), ServiceNow (ESM) en PSTN (ISDN30).

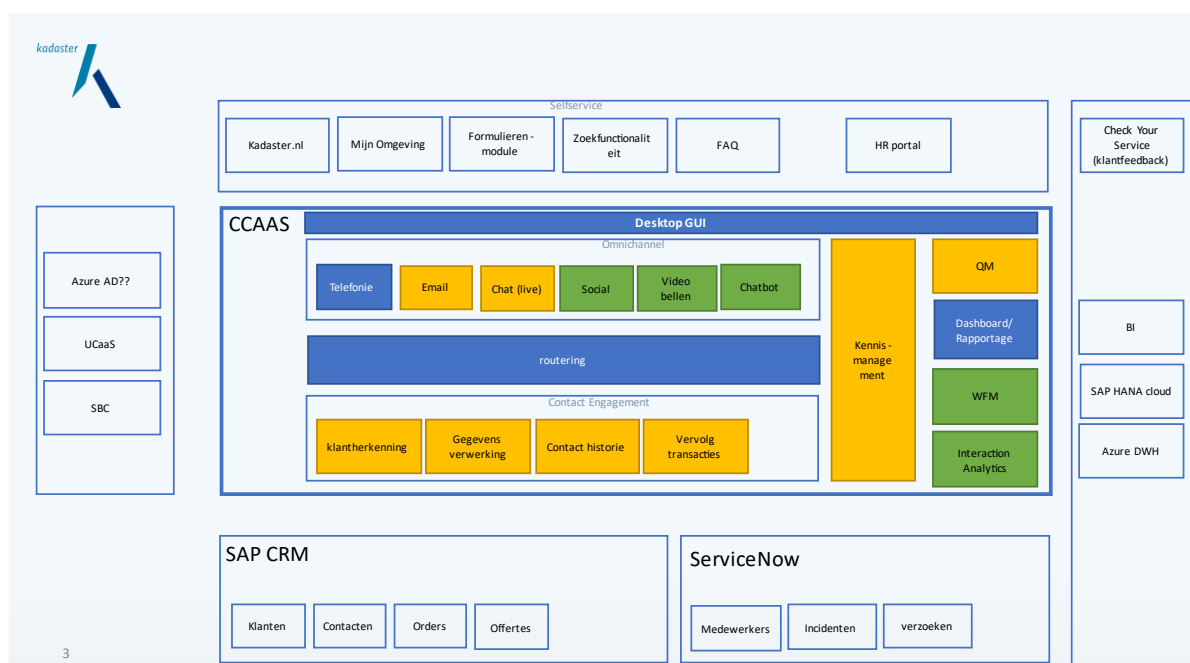
Opdrachtgever voert de regie in het met elkaar in contact brengen van Inschrijver en leveranciers

5.2. Toekomstige situatie



Hoofdstuk 6. Functionele eisen

Opdrachtgever vervangt het huidige telefoniesysteem voor de externe, maar ook interne contactafhandeling. Opdrachtgever heeft de scope (gekaderd) en volgorde (kleur) in onderstaand overzicht weergegeven. Uit eerdere verkenning is gebleken dat de huidige oplossing van Opdrachtgever die noodzakelijk is om te vervangen, onderdeel is van wat bekend staat als Contact Center as a Service (CCaaS). Vanwege tijdsdruk is een volgorde aangegeven in het gebruik van CCaaS. Opdrachtgever is tevreden wanneer CCaaS in de Functionele eisen kan voorzien en zorgt voor een naadloze werking met de aanpalende systemen. De inhoudelijke uitwerking hiervan is verder uitgewerkt in dit hoofdstuk.

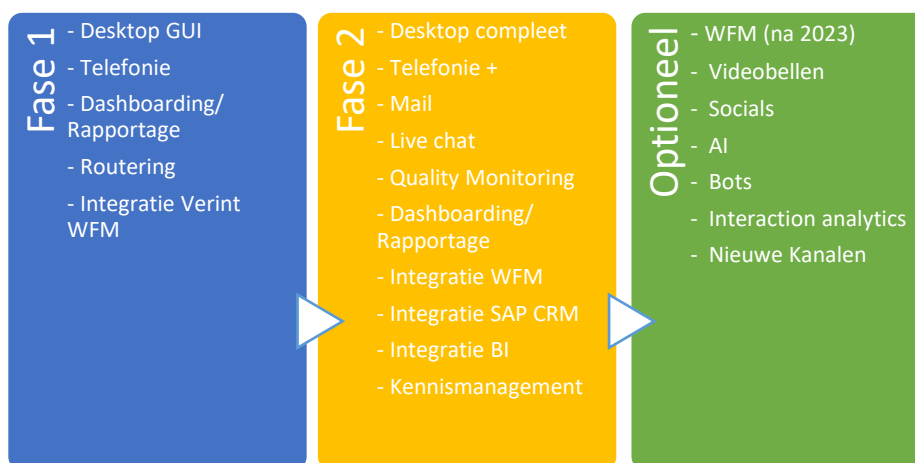


Opdrachtgever heeft in dit hoofdstuk per fase beschreven hoe CCaaS wordt vormgegeven.

De afname van CCaaS is in drie fasen onderverdeeld :

- Fase 1 (blauw): paragraaf 6.1 Nieuw CC fundament, de noodzakelijke vervanging (deadline 1 oktober 2022), zodat de telefonische contactafhandeling met benoemde functionaliteit wordt gerealiseerd. Dit is de vervanging van de huidige situatie. Vanuit deze gerealiseerde fase 1 wordt er verder uitgebouwd in fase 2. Kennismanagement (vervanging Verint) deadline 1 januari 2023.
- Fase 2 (geel): paragraaf 6.2 Verbetering Customer eXperience (CX) (vanaf 1 januari 2023) om ten volle gebruik te kunnen maken van een optimale CCaaS voor het Kadaster (onderdeel Kennismanagement doorontwikkeling vanuit fase 1).
- Optioneel fase 3 (groen): paragraaf 6.3 CC doorontwikkeling. Dit valt onder Optie tot Opdracht (BD paragraaf 2.6) en wil het Kadaster in een later stadium mogelijk afnemen.

Later in dit document zijn de algemene eisen opgenomen die voor alle fasen van toepassing zijn. Zoals algemene eisen met betrekking tot: webbased (hoofdstuk 8), integratie (hoofdstuk 9), implementatie (hoofdstuk 10), support (hoofdstuk 11), documentatie (hoofdstuk 12) en toegevoegde diensten Inschrijver (hoofdstuk 13).



6.1. Fase 1 Nieuw CC fundament

Deadline 1 oktober 2022.

- 6.1.1 Desktop
- 6.1.2 Telefonie
- 6.1.3 Routing
- 6.1.4 Kennismanagement (basis in fase 1 gereed per 1 januari 2023).
- 6.1.5 Dashboarding en rapportage
- 6.1.6 Functioneel en technisch beheer
- Integratie Verint WFM

6.1.1 Fase 1 Desktop

Natuurlijk zonder Kanalen en juiste routing is geen contact mogelijk. Toch is het voor Kadaster-medewerkers, zowel agents als supervisors heel belangrijk dat het interactiescherm datgene biedt waarmee het contact kan worden behandeld. In dit hoofdstuk worden de Functionele eisen en wensen ten aanzien van de GUI.

1. Agent: de medewerker, zowel op kantoor als thuis de externe, maar ook de interne contacten vanuit de verschillende Kanalen kan afhandelen.
2. Supervisor: de medewerker, zowel op kantoor als thuis de agents en hun interacties kan volgen, bijsturen of zelfs ingrijpen.

6.1.1.1 Fase 1 Agent Desktop

Huidige situatie

KCC

Momenteel is er een interaction center vanuit SAP waarmee contacten worden afgehandeld. Voor het telefonisch klantcontact beschikt de agent over de soft cliënt van Avaya (one-X agent). Voor de beantwoording van klantvragen per live chat maakt de agent gebruik van CoBrowser. De behandeling van klantvragen per email/webformulier wordt SAP CRM gebruikt. Dit betekent dat de agent sowieso 2 schermen nodig heeft om fatsoenlijk te kunnen werken. Van alle klantcontacten over de diverse Kanalen wordt een registratie gedaan in SAP CRM met een korte omschrijving en een logging van de contactreden. Zie A3 1.4 contactreden-Contact Ticket voor een overzicht van de huidige contactredenstructuur.

KSD

De desktop voor de agents is voor deze groep geregeld via ServiceNow. Hierin worden de huidige 'Incidenten' vastgelegd en afgehandeld.

HRS

De desktop voor de agents is voor deze groep geregeld via SAP CRM. Hierin worden de huidige 'tickets' vastgelegd en opgevolgd.

Fase 1

Voor de agent is het heel belangrijk dat deze één logische en gebruiksvriendelijke omgeving ervaart waarin zoveel mogelijk functionaliteiten beschikbaar zijn. In deze fase betekent het dat de telefoon-functionaliteiten (o.a. softphone-functies en statuscodes van werkzaamheden, zoals vermeld in paragraaf 6.1.2), waarbij de Klant (incl. diakritische tekens) herkend is en op de juiste manier gerouteerd. In deze desktop is de agent bekend volgens de instellingen bij Opdrachtgever en is automatisch via WFM (huidige WFM Cloud – Verint) het juiste rooster beschikbaar.

De GUI is flexibel per agent en per type contactafhandeling, waarmee optimale klantcontactafhandeling mogelijk wordt. In de desktop zijn de voor de agent relevante dashboard-gegevens zichtbaar (bijv. aantal wachtenden interacties, status van interacties en aantal beschikbare agents). De desktop moet het mogelijk maken om het contact volledig af te handelen, ook als hiervoor backend-functionaliteit (bijv. CRM-functionaliteit) nodig is. Natuurlijk wordt het contact middels in te stellen contactredenen geduid en vastgelegd. Opdrachtgever verwacht hierbij dat agents ondersteund worden met attenderingen over evt. foutieve invoer.

Deze agentdesktop is het centrale scherm voor de agent en hierin zit dus ook de mogelijkheid om te kunnen zoeken naar klanten, personen en contacten met directe en indirecte zoekelementen.

Uiteindelijk wordt de desktop gebruikt voor meerdere groepen agents, maar is de inhoud van het bewuste contact niet voor iedere agentgroep beschikbaar.

Eis 26. Inschrijver levert in fase 1 de agent desktop functionaliteit conform bovenstaande beschrijving.

Eis 27. Inschrijver levert in fase 1 de inrichting van de logging van contactreden op, zodanig dat consistentie met SAP CRM gegarandeerd is

Eis 28. Inschrijver levert Multiple Graphical User Interface, zodat tegelijkertijd op verschillende schermen meerdere onderdelen van CCaaS naast elkaar operationeel zijn.

Eis 29. Inschrijver moet het mogelijk maken dat een agent met een simpele knop een interactie (telefoon/chat) als 'gevaarlijk' te kwalificeren of te plaatsen op een 'zwarte lijst'

Eis 30. Een agent heeft via de applicatie inzicht in de beschikbaarheid van medewerkers die geen onderdeel uitmaken van CCaaS maar wel van Teams Phone System binnen Opdrachtgever (Presence via Teams integratie)

Wens 1. Inschrijver dient te beschrijven hoe hij invulling geeft aan de geëiste desktop functionaliteit.

Wens 2. Beschrijf hoe de inhoud van contactregistratie in detail voor een agentgroep beschikbaar is, terwijl de rest van de gebruikers alleen het contactmoment ziet? (max. half A4)

6.1.1.2 Fase 1 Supervisor Desktop

De supervisor is verantwoordelijk voor de dagelijkse realtime monitoring, het ondernemen van acties ter optimalisatie van de operationele (Service Level) en bereikbaarheidsdoelstellingen voor de afdelingen. Dagelijks is er overleg met de afdeling planning. Daarin wordt teruggeblikt op de performance van de vorige Werkdag. Naast de focus van de dag worden de doelstellingen en de te behalen resultaten besproken met het team.

Huidige situatie

Voor de monitoring telefonie maakt Opdrachtgever gebruik van Dashboard Agent (Texas Digital), Avaya CMS Supervisor en Verint Monitoring snel weergave. Er wordt actief gestuurd op roosteropvolging. Bij wachrijen worden de agents verzocht om bij te schakelen en indien nodig worden ook de skills aangepast in Avaya. Met een volledig inzicht in de systemen worden continue de juiste afwegingen gemaakt welke werkstroom prioriteit heeft. Zie Bijlage A3 1.5 Huidige Dashboards.

De werkvoorraad wordt gemonitord en geprioriteerd vanuit SAP CRM. De volledige werkvoorraad wordt 2 keer per dag per e-mail toegestuurd door de afdeling planning. Om de kwaliteit te waarborgen en tips te geven aan de agents luisteren de supervisors mee met de agents en worden ze gecoacht op telefonie en e-mail.

De supervisor krijgt evenals de agents een nieuwe GUI (supervisor desktop), waarin in eerste instantie telefonie direct ondersteund zal zijn. Deze desktop heeft daarin specifieke supervisor functionaliteit. Hierbij is monitoring van de agent en het team essentieel. De supervisor heeft in de desktop overzicht over het team, de performance van het telefonie Kanaal en kan op basis van inzichten eventueel bijsturen.

In de supervisor desktop is het noodzakelijk om statussen van agenten te kunnen veranderen of zelfs op afstand agenten uit te kunnen laten loggen. Daarnaast moeten supervisors de mogelijkheid hebben om agents direct aan skills toe te voegen of aan één agent tegelijkertijd meerdere skills toe te voegen.

Eis 31. Inschrijver levert in fase 1 de supervisor-desktop functionaliteit conform bovenstaande beschrijving.

Wens 3. Inschrijver beschrijft op welke manier de Multiple Graphical User Interface functionaliteit voor de supervisor toegepast wordt. (max. half A4)

Wens 4. Inschrijver beschrijft de best practice om skills te kunnen toevoegen aan een agent vanuit het supervisor scherm. (max. half A4)

6.1.2 Fase 1 Telefonie KCC, KSD en HRS

De servicedesks van Opdrachtgever behandelen alle eerstelijns klantvragen van klanten en medewerkers. De huidige Kanalen zijn telefoon, mail en live-chat. Het aantal klantcontacten van de verschillende afdelingen, over de diverse Kanalen, is weergegeven in Bijlage A3 1.3 Aantal contacten_kanaal.

Huidige situatie

Opdrachtgever kent meerdere servicedesks waar telefonische contactafhandeling een belangrijk onderdeel vormt:

- a) Klantcontactcenter (KCC) → externe klanten Ma t/m Vrij openingstijden: 8:00 – 17:00
- b) Kadaster Servicedesk (KSD) → werkplek gerelateerde vragen Ma t/m Vrij openingstijden: 7:00 – 18:00
- c) Personele Servicedesk (HRS) → personele vragen Ma t/m Vrij openingstijden: 7:00 - 17:00

a) KCC Klantcontactcenter

Binnen het klantcontactcenter wordt gebruik gemaakt van een meerdere specifieke telefoonnummers op diverse diensten (zie [contactpagina](#)). Op een aantal van deze telefoonnummers is een IVR van toepassing. De IVR, routing en opvang buiten kantoor tijden van de telefonie wordt verder beschreven in paragraaf 6.1.3 Routing. Calls worden toegewezen aan beschikbare agents op basis van skill en skill-level, die door de supervisor worden toegekend. De WFM applicatie Verint wordt door planning gebruikt om agenten een werkactiviteit toe te wijzen om de KPI's Servicelevel en Levertijden te behalen. Er is een directe koppeling tussen Avaya en Verint WFM. De supervisor en agent beschikken over een dashboard waarin realtime wachtrijen en beschikbare agents weergegeven zijn, zodat de agent / supervisor zelf ad-hoc zaken kan indelen op de Werkdag. Zie Bijlage A3 1.5 Huidige Dashboards.

De agents die thuis werken beschikken over een smartphone. De 'voice data' wordt vanaf de Avaya-omgeving via het mobiele netwerk aangeboden op de smartphone van de agents. Via One-x-agent van Avaya kan de agent de call aannemen en de statuscodes invoeren t.b.v. de adherence. In Bijlage A3 1.6 Overzicht statuscodes is daarvan een overzicht opgenomen.

Voor de monitoring telefonie wordt gebruik gemaakt van het Dashboard Agent (Texas Digital), Avaya CMS Supervisor en Verint WFM. Er wordt actief gestuurd op roosteropvolging. Bij wachtrijen wordt van de agent verwacht dat zij actief bijschakelen. Waar nodig worden skills in Avaya aangepast.

Om de kwaliteit te waarborgen en tips te geven aan de agents luistert de supervisor op afstand of side-by-side mee met de agents.

In fase 1 van de Implementatie wordt minimaal de Continuïteit van de huidige functionaliteit gerealiseerd in de CCaaS. Alle telefonische klantvragen worden, conform de huidige inrichting, automatisch gerouteerd naar de agents met de juiste skills. De Klant wordt herkend. Dit moet primair gedaan worden op basis van nummerherkenning. Indien het telefoonnummer niet is herkend dient de beller herkend te worden op basis van een in te voeren klantnummer, ordernummer of contactnummer. De CRM integratie is hiervoor noodzakelijk. De agent neemt de calls aan in de Agent desktop. Dit is volledig werkplek onafhankelijk (thuis of kantoor). Ook maakt de CCaaS in standaard situatie geen gebruik meer van de smartphones die in de huidige situatie voor de thuiswerkoplossing nodig zijn.

De agent heeft de beschikking over alle functionaliteiten als wachtstand, ruggespraak, doorverbinden, zowel binnen als buiten de afdelingen die gebruik maken van de CCaaS. Tijdens het doorverbinden kan de agent nog wisselen tussen lijnen om ruggespraak te houden met collega's die niet gebruik maken van CCaaS maar van MS teams.

Agents dienen met de CCaaS eenvoudig te kunnen bellen, maar ook kunnen doorverbinden naar collega's die alleen gebruik maken van MS Teams. De status van de agent van interne (Teams) en externe (CCaaS) contacten moet zichtbaar zijn.

De agents kunnen de diverse activiteiten, ook 'none-phone', loggen in de client. Op basis van deze logging is in Verint WFM de roosteropvolging en adherence van alle skills (phone en non-phone) te monitoren.

De CCaaS dient te beschikken over een telefoonboek met alle CCaaS en MS Teams gebruikers binnen de organisatie. De telefoonnummers van de agenten dienen gesynchroniseerd te worden met MS Teams. Naast de gesynchroniseerde telefoonnummers beschikt de CCaaS over een persoonlijk en groepstelefoonboek. Agenten dienen zelfstandig het persoonlijk telefoonboek te kunnen aanvullen en beheren. Het dient mogelijk te zijn om een intern contact via MS Teams te onderbreken wanneer een gesprek via CCaaS wordt aangeboden.

De supervisor kan in de CCaaS eenvoudig per agent/team/skill diverse parameters configureren en ziet in één oogopslag de performance van het team.

b) KSD

Naast het Klantcontactcenter voor de externe klanten heeft Opdrachtgever een interne servicedesk (KSD) voor de medewerkers. Vragen met betrekking tot IT en facilitaire ondersteuning worden door de KSD behandeld. De KSD maakt gebruik van ServiceNow voor de behandeling van de servicevragen. Het gebruik van telefonie is vergelijkbaar met het KCC. In Bijlage A3 1.3 aantal contacten_kanaal worden de aantallen weergegeven.

Voor de KSD verwacht Opdrachtgever in fase 1 een integratie van de telefonie functionaliteit met ServiceNow. In hoofdstuk 9 wordt Integratie verder beschreven. Functioneel verwacht de KSD bij een inkomende call dat de beller wordt herkend aan de hand van het telefoonnummer. Op basis daarvan toont ServiceNow de gegevens van de medewerker en kan de agent de vraag verder behandelen en verwerken in ServiceNow.

c) HRS

Voor personele vragen kunnen de medewerkers terecht bij de Personele Servicedesk (HRS). HRS maakt gebruik van SAP CRM voor de behandeling van de servicevragen. Het gebruik van telefonie is vergelijkbaar met het KCC. In Bijlage A3 1.3 aantal contacten_kanaal worden de aantallen weergegeven

De huidige telefonie oplossing van de KSD en HRS heeft geen integratie met andere applicaties als bijvoorbeeld WFM.

Voor HRS verwacht Opdrachtgever in fase 1 de Continuïteit op bereikbaarheid te kunnen borgen, waarbij overeenkomstig het KCC gebruik maakt van SAP CRM voor de vastlegging van het contact. Dit is alleen indien het contact een opvolging verwacht, omdat men dan een ticket aanmaakt.

Eis 32. Inschrijver levert in fase 1 de telefonische dienstverlening conform bovenstaande beschrijvingen a, b, en c.

Eis 33. Standaard maakt de agent gebruik van het audiokanaal van CCaaS. Bij gebrek aan internet capaciteit moet het mogelijk zijn om de audio communicatie via een andere telefoon (vast of mobiel) te laten lopen.

Wens 5. Inschrijver dient te beschrijven hoe hij invulling geeft om Opdrachtgever te voorzien in de geëiste telefonische dienstverlening.

6.1.3 Fase 1 Routing

Routing is verdeeld in drie thema's:

1. IVR (Interactive Voice Response): Een aantal inkomende telefoonlijnen is voorzien van een traditioneel IVR keuzemenu. Op basis van de gemaakte keuze wordt de call gerouteerd naar een skill;
2. Routing van integrale werkaanbod uit alle Kanalen naar beschikbare agent met juiste skills of specifieke afhandelgroepen;
3. Fallback dienstverlening buiten kantoor tijd en bij een Calamiteit, zoals bijvoorbeeld totale onbeschikbaarheid van de werkplek of een ontruiming van een kantoor.

6.1.3.1 Fase 1 Routing - IVR

Huidige situatie

Via een tiental telefoonnummers op onderwerp komt de Klant binnen in de centrale. Op enkele telefoonnummers is een IVR keuzemenu ingericht. In 2021 is de inrichting van de IVR voor het KCC volledig vernieuwd (Zie Bijlage A3 1.0 IVR structuur KCC 2021). Deze inrichting biedt de mogelijkheid om de klantvraag door de juiste specialist te laten beantwoorden. Het zorgt voor een hogere mate van First time right. Het aantal doorverbonden calls is hierdoor afgenomen. Ook geeft het de mogelijkheid om nieuwe agents sneller in te kunnen zetten op één specifiek deel van alle klantvragen. Ook de KSD kent een IVR structuur. Deze is weergegeven in Bijlage B1.1 IVR structuur KSD 2021

In fase 1 zal de nadruk liggen op het waarborgen van de Continuïteit van bovenstaande situatie met ingang van 1 oktober 2022. Daarvoor zal de huidige routeringsfunctionaliteit t.b.v. de telefonie overgezet moeten worden naar de CCaaS. De IVR oplossingen, de routing van telefonie en de inrichting voor fallback dienstverlening moet gemigreerd zijn.

Inschrijver richt de IVR-omgevingen voor Opdrachtgever in voor alle nummers en met alle benodigde keuzemenu's, meldteksten, wachtrijen, openingstijden en calamiteitschakelingen. Supervisors van Opdrachtgever kunnen zelf meldteksten inspreken/ opnemen en activeren in CCaaS.

CCaaS heeft de mogelijkheid om per skill, aan de hand van te definiëren randvoorwaarden/drempelwaarden, diverse meldingen configureren zodat deze, indien aan de voorwaarde wordt voldaan, wordt afgespeeld aan een beller. De IVR moet minimaal voldoen aan:

- verwachte wachttijd in bepaalde skill of wachtrij;
- aantal bellers in bepaalde wachtrij.
- muziekfragment

Eis 34. Inschrijver richt de bovenstaande functionaliteit in conform een door de Opdrachtgever geaccordeerd ontwerp, zodat deze per 1 oktober 2022 operationeel is.

Eis 35. Inschrijver levert een gebruiksvriendelijke grafische interface waarmee Supervisor de verschillende contactstromen kan ontwerpen en beheren. Dit geldt zowel voor de routing in

het algemeen als voor het IVR menu. CCaaS moet simulatie van de ontworpen contactstroom ondersteunen voordat deze wordt geactiveerd.

Eis 36. Het inspreken / activeren van meldteksten is middels gebruikersautorisaties of pincode/wachtwoord beveiligd/afgeschermd.

Eis 37. Meldingen moet via een "tekst-to-speech" editor aangemaakt of gemodificeerd kunnen worden.

Wens 6. Op welke manier voorziet IVR van Inschrijver zowel statische wachtrijmeldingen (bv. welkom bij... etc.) als dynamische wachtrijmeldingen (bv. verwachte wachttijd bedraagt, etc.) (max. half A4).

6.1.3.2 Fase 1 Routing - Integraal Werkaanbod

Huidige situatie

Het primaire proces bestaat uit het aannemen en beantwoorden van klantvragen, de zogenaamde klantinteracties. De Klant kiest het Kanaal van zijn voorkeur. Dit kan een persoonlijk en direct Kanaal zijn zoals telefonie of in fase 2 een digitaal Kanaal, waaronder e-mail, chat of optioneel sociale media.

Telefonie

Calls worden toegewezen aan beschikbare agents op basis van skill en skill-level, die door de supervisor worden toegekend. In WFM worden agents aan werkactiviteiten, waaronder telefonie, toegewezen om de KPI's Servicelevel te behalen. De supervisor en agent beschikken over een dashboard waarin realtime wachtrijen en beschikbare agents weergegeven zijn, zodat de agent / supervisor zelf ad-hoc zaken kan indelen op de Werkdag. Zie Bijlage A3 1.5 Huidige Dashboards.

Mail en webformulieren worden in fase 2 doorgevoerd.

Klantvragen per mail/webformulier worden gerouteerd op basis van woordherkenning in het onderwerp. Middels een groot gedefinieerd en aanpasbare tabel wordt alle mail voor verdere afhandeling klaargezet in specifieke postvakken, gesorteerd op onderwerp. De agent beantwoordt met behulp van de beschikbare kennisbronnen de klantvraag in 1 keer juist en duidelijk. Specialistische vragen die de agent niet zelf kan beantwoorden worden door hen gerouteerd naar een 2^e-lijns specialist. De inbox wordt ook door het regelstelsel geschoond van niet-relevante mail (bijvoorbeeld 'out of office' berichten)

Voor meer details over de routeringsregels zie Bijlage A3 1.2 Regelstelsel Productie V4.4

Telefonie

De huidige telefonie routing moet uiterlijk 1 oktober 2022 omgezet zijn naar CCaaS. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de huidige skills, skill levels en KPI's.

Eis 38. Inschrijver draagt in samenwerking met de huidige "contactcenter leverancier" zorg voor Migratie van de huidige routing van telefonie naar CCaaS, conform een door de Opdrachtgever geaccordeerd ontwerp, zodat deze uiterlijk 1 oktober 2022 operationeel is binnen het hele Kadaster.

Eis 39. Inschrijver zorgt er voor dat CCaaS de aangeboden calls per Kanaal, automatisch naar agents routeert o.b.v. minimaal de onderstaande parameters:

- Prioriteit van de interactie (obv CLID/DNIS/IVR¹ keuze)
- Skill based routing
- Wachttijden en wachtrijlengte ten opzichte van service-level target
- Openingstijden
- Beschikbaarheid van de agents

Eis 40. *Het is mogelijk om interacties in de wachtrij automatisch te laten (her)routeren naar een andere bestemming, op basis:*

- (maximale) wachttijd
- verwachte wachttijd
- aantal calls in wachtrij
- langst wachtende gesprek

Eis 41. *Het is mogelijk om door Functioneel beheerders van Opdrachtgever nieuwe routeringen (anders dan genoemd in eis 34) in te stellen per skill.*

Eis 42. *Een nieuwe inkomende e-mail of oproep wordt aangeboden aan de laatste agent die die specifieke persoon of organisatie afhandelt als die agent beschikbaar is. (LastAgent)*

Eis 43. *CCaaS kan bij het extern door routeren of doorverbinden de originele CLID meesturen*

6.1.3.3 Fase 1 Routing - Fallback Dienstverlening

Huidige situatie

Buiten openingstijden van het KCC verzorgt een extern callcenter (VHD) de behandeling van een specifiek type klantvraag (Calamiteiten meldingen voor de KLIC dienstverlening). Tevens kan een Klant buiten kantooruren ervoor kiezen om een terugbelnotitie achter te laten via dezelfde partner. Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen Werkdagen, weekenden en feestdagen. Via een selfservice portal kan deze routing per skill ingesteld worden.

Bij Calamiteiten tijdens kantooruren kan deze service door een supervisor geactiveerd worden in hetzelfde selfservice portal. Daarnaast hebben de supervisor de mogelijkheid om bij Calamiteiten (zoals storingen) bandjes in te spreken die direct actief zijn in de IVR of bij de overige telefoonnummers.

Fase 1

Inschrijver biedt binnen CCaaS een standaard oplossing voor het configureren van de fallback routing naar een extern callcenter. Op voorgeprogrammeerde (feest)dagen wordt automatisch een andere call flow aangeroepen voor inkomende contacten. Het configureren van deze functies wordt voor Functioneel beheerders, op basis van gebruikersautorisaties of pincode/wachtwoord beveiligd/afgeschermd.

Eis 44. *Inschrijver realiseert voor alle ingangsnummers calamiteitenschakelingen, zodat Opdrachtgever deze per inkomende lijn, ad hoc, kan in- en uitschakelen zodat in voorkomende gevallen gesprekken tijdelijk via alternatieve call flows gerouteerd kunnen worden.*

Eis 45. *Voornoemde calamiteitenschakelingen zijn op afstand, telefonisch of via een GUI, in- en te schakelen door een aan Opdrachtgever toegewezen agent.*

¹ Called Line Identification (CLID); Dialed Number Identification Service (DNIS)

6.1.4 Kennismanagement vervanging Verint

Huidige situatie

Een snelle en juiste beantwoording van klantvragen vereist betrouwbare en toegankelijke kennisbronnen. Op dit moment maakt het Kadaster gebruik van de op zichzelf staande Verint kennisbank. De content wordt beheerd door een contentbeheerder van Opdrachtgever. Deze bewaakt de actualiteit en consistentie en voert aanpassingen door.

De kennisbank wordt gebruikt voor werkinstructies, zodat de agent ten tijde van het contact extra informatie kan raadplegen om de vraag van de Klant meer uniform te behandelen.

Er is geen directe technische relatie gelegd tussen de klantvraag en de contentitems. De agent knipt en plakt de informatie in de contactregistratie.

De structuur binnen de huidige kennisbank is opgedeeld per specialisme.

Eis 46. Inschrijver voorziet CCaaS van vervanging van de huidige kennisbank.

6.1.5 Fase 1 Rapportage en Dashboarding

Huidige situatie

De agent beschikt over een dashboard waarin voor telefonie de volgende items per skill, tot dat moment van de dag, realtime worden weergegeven:

- Aantal calls
- Servicelevel
- Langs wachtende
- Aantal wachtende
- Aantal beschikbare agents.

De supervisor beschikt over dezelfde data. Daarnaast heeft de supervisor de beschikking over detailinformatie tot op agent niveau over bijvoorbeeld actuele activiteiten, gelogde activiteiten, productiviteit enzovoort. De agent logt zijn actuele activiteit met gedefinieerde codes in de telefooncentrale. Dit stelt de supervisor in staat om te sturen op telefonisch contactvolume en beschikbaarheid van agents.

Op de afdelingen hangen TV schermen met dezelfde informatie en voorzien van doelen en visuals. Elk dashboard / wallboard kan per team specifieke informatie bevatten.

De werkvoorraad van mail en webformulieren wordt drie maal per dag door de WFM-ers uit SAP CRM gehaald. De supervisor ontvangt deze in een MS Excel overzicht. Om de werkelijke voorraad per afhandelgroep te kunnen inzien kan de supervisor in SAP CRM de actuele voorraad bekijken per mailbox. Voorbeelden van de verschillende dashboards en overzichten staan in Bijlage A3 1.5 Huidige Dashboards.

Elk klantcontact wordt door de agent afgesloten met het loggen van de vragenboom in SAP CRM (contactreden). Met deze vragenboomregistratie van alle inkomende en uitgaande contacten, wordt het contactaanbod geanalyseerd en voor onderzoek en product- en procesverbetering gebruikt. Naast een afzonderlijk rapport is

deze data ook beschikbaar in een datawarehouse (SAP HANA Cloud). Op dit moment gebruikt Opdrachtgever Tableau om data in dashboards te ontsluiten.

Door de koppeling tussen Avaya met de WFM Verint wordt via WFM Verint gerapporteerd hoeveel tijd aan welke activiteit per agent wordt besteed. Middels de WFM scorecard (performance management) wordt daarin de persoonlijke prestaties op het telefonie Kanaal gerapporteerd. Voor het WFM proces (forecasts, analyse) zijn uit de bovenstaande rapportages relaties gelegd naar MS Excel.

Live-Chat en sociale media Kanalen zijn nu aparte, losstaande applicaties, met eigen mogelijkheid tot dashboarding en rapportage. Deze data zijn niet gekoppeld aan andere systemen, zoals klantgegevens, WFM of klanttevredenheid.

De inrichting, configuratie en koppelingen t.b.v. de huidige rapportages en dashboards dienen in deze fase opnieuw ontworpen en ingericht worden in CCaaS. Dat geldt ook voor de dashboards en rapportages in WFM, waarvoor een integratie met CCaaS noodzakelijk is.

De rapportages en dashboards moeten op basis van de diverse rollen ingericht worden. Opdrachtgever wil een minimaal onderscheid in de volgende rollen:

- Agent
- Supervisor
- Manager
- Functioneel Beheerder
- BI-medewerker
- Planner

Eis 47. Inschrijver realiseert in fase 1 t.b.v. het Kanaal telefonie de inrichting, configuratie en koppelingen voor de rapportages en dashboards voor agents en supervisors minimaal conform huidige situatie.

Eis 48. Data t.b.v. forecasting, planning, roostering en analyse van telefonie wordt via een standaard koppeling (near)realtime doorgegeven aan Verint WFM.

Eis 49. De berekening van het servicelevel/ serviceniveau in wachtrijrapporten moet eenvoudig aan te passen zijn. De drempels van de telefonie-SL worden weergegeven in seconden. E-mail SL-drempels worden weergegeven in uren of Werkdagen (d.w.z.: zaterdag en zondag en plaatselijk geldende feestdagen zijn over het algemeen niet-Werkdagen) en kalenderdagen.

Eis 50. CCaaS dient van ieder gesprek een call record op te slaan. Het record dient minimaal de volgende gegevens te bevatten:

- *Bellende nummer*
- *Gebelde nummer*
- *Datum en tijd*
- *Wachtrij*
- *Wachttijd*

- AgentID
- Duur van het gesprek
- Call-ID

De call records dienen de hele klantreis inzichtelijk te maken. Alle doorverbind acties/hold/vooraankondigingen/conferences van het gesprek dienen inzichtelijk te zijn.

Eis 51. De call-ID's/DATA dienen middels een API opgevraagd te kunnen worden. De AgentID's dienen uniek te zijn en mogen niet opnieuw gebruikt worden.

Eis 52. Dashboard informatie dient zowel in de desktop (GUI) van de agent en supervisor als op TV schermen beschikbaar te zijn.

Eis 53. Voor de agent (individuele prestaties, benchmark en real time aanbod) en de supervisor (groepsprestaties, benchmark, real time aanbod en agentdetails binnen groep) is genoemde informatie overzichtelijk en eenvoudig, binnen de client, beschikbaar.

Eis 54. Dashboards moeten door een Functioneel beheerder van Kadaster verrijkt kunnen worden met data uit andere bronnen binnen Opdrachtgever of van het internet. Bijvoorbeeld het melden van een storing of nieuwsitem.

Eis 55. Persoonlijke dashboards zijn door de gebruiker aan te vullen met extra informatiebehoefte.

6.1.6 Fase 1 Functioneel en Monitoring en bewaking

6.1.6.1 Functioneel beheer / gebruikersrollen

Binnen CCaaS moet het mogelijk zijn om zonder tussenkomst van Inschrijver zelfstandig veranderingen aan te brengen om direct gebruik van CaaS optimaal te laten zijn. Opdrachtgever moet agenten kunnen toevoegen, dan wel verplaatsen of verwijderen. Dit zijn natuurlijk geen aanpassingen die de kernactiviteit van CaaS beïnvloeden. Hieronder enkele voorbeelden van Functioneel beheer die Opdrachtgever in gedachten heeft:

- Gebruikersbeheer van CCaaS moeten automatisch aangemaakt en verwijderd worden wanneer een manager een agent aanneemt of wanneer een agent vertrekt.
- Supervisors dienen skills en skill-levels aan agenten te kunnen toewijzen. Dit dient op een eenvoudige wijze gedaan te kunnen worden. Meerdere agenten moeten in één keer aangepast kunnen worden. Meerdere skills moeten in één keer toegewezen kunnen worden door gebruik te maken van profielen. Wanneer gedurende de dag aanpassingen zijn gemaakt dient het mogelijk te zijn om de aanpassingen de volgende dag automatisch te herstellen.
- Opdrachtgever dient zelf alle benodigde gebruikers en callflow wijzigingen te kunnen doorvoeren. Ook moet Opdrachtgever de mogelijkheid hebben om middels selfservice gesprekken door te schakelen naar een alternatieve locatie in het geval van storingen
- Roll based access control (RBAC)

Eis 56. Het Kadaster hanteert als toegangscontrole methode, Role Based Access Control. (RBAC). Autorisaties worden binnen het Kadaster niet op individuele basis, maar op basis van rollen (bv. supervisor, agent, manager, etc.) toegekend. CCaaS moet RBAC ondersteunen.

Wens 7. Inschrijver licht toe hoe CCaaS RBAC toepast in max. half A4.

Wens 8. Licht uw autorisatiemodel toe. In welke mate kan de toegang en het gebruik van de CCaaS geregeld worden en configureerbaar is? Max. half A4

6.1.6.2 Monitoring & Bewaking

Opdrachtgever verwacht van de CCaaS dat deze de technische- en functionele Beschikbaarheid bewaakt én inzichtelijk maakt via een portal (dashboard) maar ook via realtime rapportages .

Eis 57. Inschrijver heeft een (dashboard) system monitoring functionaliteit beschikbaar voor Opdrachtgever, deze wordt ingesteld door de Administrator, Opdrachtgever kan voorkeuren aangeven voor de te monitoren data.

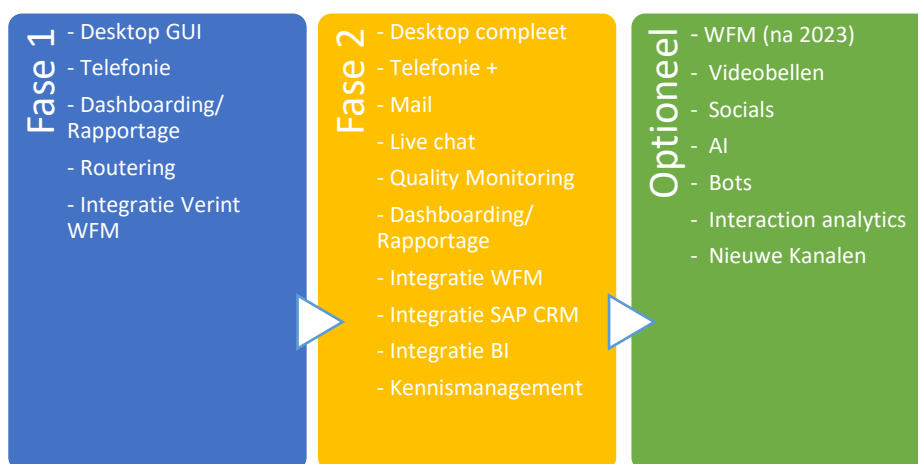
Eis 58. Er dient een (on-line) rapportage beschikbaar te zijn waarin de audio kwaliteit wordt gerapporteerd

Eis 59. De oplossing wordt volcontinu gemonitord op beveiligingsaspecten, Capaciteit, Performance en Beschikbaarheid. Afwijkingen worden gerapporteerd aan de Contractmanager van de Opdrachtgever.

Wens 9. Op welke wijze wordt de performance van CCaaS én de geïntegreerde systemen bewaakt.

6.2 Fase 2 Verbetering Customer eXperience

- Desktop compleet paragraaf 6.2.1 en 6.2.2
- Telefonie + paragraaf 6.2.3 t/m 6.2.4
- Kennismanagement paragraaf 6.2.5 deadline 1 januari 2023
- Mail paragraaf 6.2.6
- Live chat paragraaf 6.2.7
- Call me later/back paragraaf 6.2.8
- Quality Monitoring paragraaf 6.2.9
- Dashboarding / Rapportage paragraaf 6.2.10
- Integratie hoofdstuk 9



6.2.1 Fase 2 Agent Desktop compleet

In een goed neergezette CCaaS levert de agentdesktop ondersteuning in contactafhandeling met uitbreiding van Kanalen, zoals email en live-chat. Hierbij zijn dan functionaliteiten van toepassing die bij routing al zijn benoemd, zoals 'blending', etc.

De agentdesktop, de GUI, stelt de agent in staat om de verschillende contacten vanuit de verschillende Kanalen direct en doeltreffend af te handelen. Hierbij maakt de agent ook gebruik van Multi Graphical User Interface, waarbij de informatie van een ander scherm (vanuit een andere applicatie) eenvoudig verwerkt/gekopieerd/gesleept kan worden naar de contactafhandeling in de agent desktop.

De agent desktop is dus het scherm dat de agent constant ziet en gebruikt van CCaaS van Inschrijver. Met het afhandelen van contacten is relevante informatie een meerwaarde, waardoor integratie met verschillende systemen, zoals CRM en ServiceNow essentieel zijn.

De inzet van omnichannel CCaaS betekent dat CCaaS een applicatie laag in het landschap is die gekenmerkt wordt als 'system of engagement'. Alleen die informatie die nodig is voor de afhandeling van het klantcontact wordt vastgelegd in CCaaS en verder maakt CCaaS gebruik van de informatie beschikbaar van andere applicaties. Zo gebruikt CCaaS SAP CRM om klantgegevens en het klantbeeld op te halen als deze klant bekend is. Het opvoeren van een nieuwe klant wordt via CCAAS in SAP CRM verwerkt. Wanneer er een vervolgsactie nodig is (bijvoorbeeld een order of offerte) wordt deze actie uit het klantcontact via CCaaS in

SAP CRM, als System of Records, verwerkt. Hierbij wil Opdrachtgever minimale redundantie in vastlegging van informatie.

Daarnaast moet het vanuit dit scherm (agent desktop) mogelijk zijn om ook een scherm te delen met een klant, zoals beschreven is in paragraaf 6.3.5 Cobrowsing.

Kennismanagement (zie paragraaf 6.2.5) is volledig beschikbaar binnen de agentdesktop. Hiermee wordt de agent direct in de contactafhandeling ondersteund met de relevante informatie betreffende de Klant en het contact.

In deze agentdesktop moet de agent kunnen aangeven dat het bewuste contact voor coaching of trainingsdoeleinden bewaard moet blijven. Hiermee wordt dus een directe verbinding gelegd met de Quality Monitoringsfunctionaliteiten (Zie paragraaf 6.2.9).

Eis 60. Inschrijver levert in fase 2 de agent desktop functionaliteit conform bovenstaande beschrijving.

Eis 61. Inschrijver levert Multiple Graphical User Interface, zodat tegelijkertijd op verschillende schermen meerdere onderdelen van CCaaS naast elkaar operationeel zijn.

Eis 62. CCaaS maakt gebruik van gegevens die in backend systemen, zoals CRM en ServiceNow, al zijn opgeslagen (zoals het system of records-principe).

Wens 10. Inschrijver dient (max. 1xA4) te beschrijven hoe hij invulling geeft om de geëiste agent desktop functionaliteit te realiseren.

Wens 11. Inschrijver geeft aan hoe de contactregistratie wordt afgehandeld en weggeschreven in backend-systeem (CRM) in max half A4.

Wens 12. Inschrijver geeft aan in hoeverre met verschillende licenties/abonnementsvorm door backoffices van Opdrachtgever de afhandeling van contacten en de daarbij behorende logging mogelijk is. (max half A4)

Wens 13. Benoem specifiek een situatie waarin meervoudige gelijktijdige mutatie op een veld worden uitgevoerd. Gebruik hierbij een best practice hoe CCaaS interacteert met SAP CRM en ServiceNow. (Max. een half A4).

6.2.2 Fase 2 Supervisor Desktop compleet

Naast de mogelijkheid van het monitoren en bijsturen op het telefonie Kanaal zal in deze fase de supervisor de beschikking hebben over de inzichten en tools om bij te sturen op het integrale werkaanbod. Op basis van de ingestelde doelstellingen per Kanaal heeft de supervisor inzicht in de actuele realisatie. Met realtime inzichten kan de supervisor in de Desktop de juiste afwegingen maken en aanpassingen doen op skill, team en agentniveau. Monitoring, rapportage en dashboarding wordt in paragraaf 6.2.10 beschreven.

In ondersteuning naar de agent moet het voor de supervisor mogelijk zijn om vanuit de desktop mee te kunnen luisteren met een agent. Natuurlijk moet dit ook mogelijk zijn, zonder dat agent of Klant dit merkt. Het kunnen meeluisteren moet wel met autorisaties in te stellen zijn, zodat dit een exclusief recht is.

Het is voor de supervisor een meerwaarde als vanuit de supervisordesktop in één keer een groep agents een reminder (bijv. in de vorm van een pop-up) gestuurd kan worden.

6.2.3 Fase 2 Telefonie+ IVR (interactive voice response)

In fase 1 is het bestaande IVR gemigreerd naar CCaaS. In fase 2 wenst Opdrachtgever de inzet van IVR te professionaliseren met innovatieve oplossingen. Een mogelijke oplossing ziet Opdrachtgever in de inzet van een spraak gestuurde IVR, mogelijk aangevuld met Web IVR.

Wens 14. Beschrijf op welke wijze het huidige IVR systeem verbeterd kan worden met nieuwe technologie. Deze verbetering heeft betrekking op de Klant (gemak) en op de verhoging van het succesratio van de gerouteerde call naar de juiste skill. (max. half A4)

6.2.4 Fase 2 Routing

In fase 2 wordt naast telefonie de Kanalen email en live-chat toegevoegd in CCaaS. Naast het routeren van klantcontacten wordt nu het routeren en blenden van de contacten over de Kanalen mogelijk. In deze fase gaat Opdrachtgever een verdere professionaliseringsslag maken rond het routeren, verwerken en behandelen van klantvragen over de beschikbare Kanalen op basis van flexibel en intuïtief in te stellen criteria. De nadruk in deze fase is het routeren, blenden van het integrale werkaanbod over de diverse Kanalen.

Supervisors dienen per agent aan te kunnen geven of de agent telefonie, e-mail en/of live-chat dient te verwerken en of de klantvragen over de verschillende Kanalen 'geblend' bij de agents aangeboden worden. Zo wordt het mogelijk om bijvoorbeeld telefonie en chat te kunnen "blenden". De Agent dient per Kanaal aan te kunnen geven of hij/zij beschikbaar is.

Naast de mogelijkheid van 'blenden' is de optie voor 'pushen' van klantvragen naar een beschikbare agent met de juiste skill nodig. Dit vraagt een intelligente routing van klantvragen over de gebruikte Kanalen naar agents met de juiste skills, zodat onnodig doorsturen en daarmee dubbele behandeling door een agent wordt voorkomen. Waarbij de Klant automatisch herkend is de agent inzicht heeft in de contacthistorie over alle Kanalen.

Eis 63. CCaaS moet Interacties tegelijkertijd over meerdere Kanalen kunnen afhandelen.

Eis 64. Opdrachtnemer configureert initieel op basis van input van Opdrachtgever, de blending rules voor alle genoemde Kanalen, per werkgroep/skill/team en op basis van vooringestelde regels per queue, per Kanaal en op basis van service levels en lengtes van wachtrijen en ondersteunt Opdrachtgever met raad en daad bij het maken van de juiste keuzes hierin.

Eis 65. De voorwaarden waaronder blending plaatsvindt zijn in te stellen door Functioneel beheerders en supervisors van Opdrachtgever. Instelbaar is minimaal:

- Maximum aantal gelijktijdige klantinteracties per Kanaal per agent en;
- Als interactie Kanaal X actief, dan geen interactie Kanaal Y aanbieden;
- Optie om per Kanaal te blenden (bijvoorbeeld alleen alle social Kanalen).
- Mogelijkheid om sequentieel te blenden. Voorbeeld wel e-mail naar call maar niet vice versa

Eis 66. De routing voor email en live-chat moeten naadloos kunnen worden toegevoegd.

Wens 15. Inschrijver dient te beschrijven hoe hij invulling geeft om Opdrachtgever te voorzien van de geëiste routing van het integraal werkaanbod.

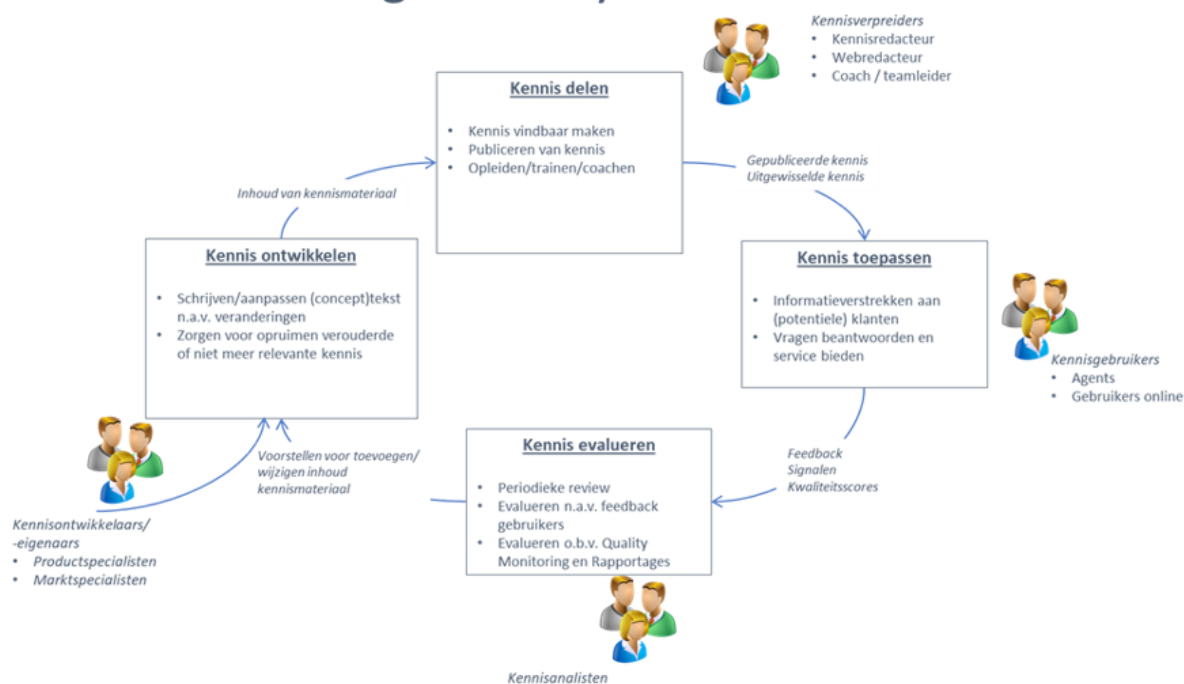
6.2.5 Fase 2 Kennismanagement

Het Kadaster heeft al lang ervaren dat het krachtig is om één centrale bron te hebben met kennisitems, over de Kanalen heen, zodat met consistente informatie een antwoord wordt gegeven. Opdrachtgever zou het nog veel

krachtiger kunnen ervaren als dit naadloos onderdeel is van het scherm, waarmee de agent het contact kan afhandelen. Naadloos betekent hierin ook dat de relevante kennis, per kanaal met minimale inspanning (minimaal aantal klikken) beschikbaar wordt gesteld.

Met het opzetten van kennismanagement *binnen* CCaaS verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer ondersteunt in de Migratie van de huidige, hiërarchisch opgezette kennisitems naar de nieuwe kennisbank.

De Kennismanagement cyclus



Het is daarbij essentieel te ervaren hoe hierbij de bovenstaande cyclus is ingericht in CCaaS, waarbij de ontsluiting van kennis (ook wel gebruik door agents) intuïtief en gelaagd moet zijn. De actualiteit en het gebruik van de kennisbank moet ook beoordeeld kunnen worden, zodat inzicht is over welke kennis regelmatig wordt benaderd, gebruikt of toegepast wordt. De actualiteit of houdbaarheid van bepaalde kennis moet direct zichtbaar zijn, zodat een agent nooit twijfelt aan de juistheid van de geboden kennis.

Opdrachtgever gaat er van uit dat de geboden CCaaS rekening houdt met de volgende rollen: Kenniseigenaar (kennis ontwikkelen), redacteur (kennis delen), agent (kennis gebruiken) en analist (kennis evalueren).

Met de uitbreiding van Kanalen in fase 2, zoals email en live-chat wordt de kennisbank integraal, over de Kanalen heen, toegepast en moet kennismanagement in de structuur rekening houden met Kanaal specifieke kennis. Het is natuurlijk één bron en kennismanagement houdt met het verstrekken van de relevante kennis rekening met de klant, de klantvraag en het betreffende Kanaal, indien relevant.

Opdrachtgever verwacht dat kennismanagement bij een ingetochte klantvraag ook direct relevante kennis toont. In deze fase is het mogelijk dat kennismanagement ook proactief suggesties doet naar de agent t.a.v. het afhandelen van de klantvraag (next best action).

De afhandeling van het klantcontact is de kern van de taak waarmee deze uitvraag ondersteund wordt. Inzoomend op de kennisbank en het kunnen gebruiken van relevante kennis om daarmee het contact naar tevredenheid van de Klant te kunnen afronden, is het voor agents belangrijk om de kennisbank op een specifieke plek in hun agentdesktop (scherm) zichtbaar te laten zijn. Hoewel het in de huidige oplossing nog manuele content-acties zijn, gaat Opdrachtgever er vanuit dat met CCaaS relevante kennis-items gepusht kunnen worden als bijv. RSS-feeds.

Eis 67. Opdrachtnemer levert in fase 2 kennismanagement conform bovenstaande beschrijving.

Wens 16. Inschrijver dient (max 1 x A4) te beschrijven hoe hij invulling geeft aan de in deze fase geëiste omnichannel ondersteuning van kennisbank-functionaliteit

Wens 17. Inschrijver geeft aan op welke manier kennisbank dynamisch is te plaatsen binnen de agentdesktop

Wens 18. Inschrijver geeft op welke manier kennis items uit kennisbank gepusht kunnen worden naar verschillende uitingsvormen (RSS-feed, FAQ)

Wens 19. Met het opzetten van kennismanagement binnen CCaaS verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer ondersteunt in de Migratie van de huidige, hiërarchisch opgezette kennisitems naar kennismanagement. Geef in max half A4 aan hoe dit te realiseren en welke inspanning hierbij verwacht wordt.

6.2.6 Fase 2 Mail

Huidige situatie

Naast telefonie is de mail een zeer belangrijke en omvangrijke contactvorm. De werkzaamheden worden volledig via SAP CRM opgepakt en afgehandeld. Het Kadaster heeft verschillende mailboxen in CRM waarnaar de verschillende mails worden doorgezet.

De webformulieren worden op vergelijkbare wijze omgezet in mails, waarbij het formulier als bodytekst in de mail komt te staan ook gerouteerd naar betreffende afhandel mailbox.

Klachten worden direct omgezet in een ticket. Vanuit de ticket stuurt het Kadaster een losstaande mail naar de indiener.

In Bijlage A3 1.3 aantal contacten_kanaal> is een overzicht van het aantal klantcontacten gegeven. Daarin staat het aantal contacten per Kanaal, het aantal mailboxen en het webformulieren.

Fase 2

In fase 2 wordt de omnichannel klantcontactafhandeling gerealiseerd waarbij integraties met o.a. backend-applicaties essentieel zijn. CCaaS wordt door meerdere afdelingen bij Opdrachtgever gebruikt die ook verschillende backend systemen gebruiken. De inzet van omnichannel CCaaS betekent dat CCaaS een applicatie laag in het landschap is die gekenmerkt wordt als 'system of engagement'. Alleen die informatie die nodig is voor de afhandeling van het klantcontact wordt vastgelegd in CCaaS en verder maakt CCaaS gebruik van de informatie beschikbaar van andere applicaties. Zo gebruikt CCaaS SAP CRM om klantgegevens en het klantbeeld op te halen als deze klant bekend is. Het opvoeren van een nieuwe klant wordt via CCAAS in SAP CRM verwerkt. Wanneer er een vervolgttransactie nodig is (bijvoorbeeld een order of offerte) wordt deze actie, vanuit het klantcontact, via CCaaS in SAP CRM, als System of Records, verwerkt.

CCaaS routeert mails automatisch naar een skill of queue obv input van het webformulier (zie voor meer details bij routing). Het Kadaster vindt het belangrijk dat agents de keuze hebben om bepaalde mails met voorrang af te handelen.

Uiteraard voorziet CCaaS in de mogelijkheid om email-templates te configureren en in te richten, waarbij, indien nodig, ook automatisch de handtekening wordt gegenereerd.

CCaaS kan automatisch routerings- en beantwoordingsacties ondernemen obv door de Klant gekozen onderwerp van de website of een webformulier. Benodigde velden voor het verwerken van de klantvraag in CCaaS die in het de webformulieren zijn opgenomen worden automatisch in de velden van CCaaS opgenomen. In hoofdstuk 9 wordt deze integratie aangeduid met koppelvlaknummer 11.

De agent wordt ondersteund door een intelligente vorm van contactregistratie. Op basis van de content wordt de contactreden automatisch voorgesteld en ingevuld. Dit moet de kwaliteit van registratie verhogen. Bijvoorbeeld tekstmining op gesprekken en correspondentie en eenvoudig aanpasbaarheid van loggen van activiteiten. CCaaS biedt in de beantwoording van mails de mogelijkheid om direct kennis over te nemen van kennisbank items. Hierdoor wordt voorkomen dat agents moeten knippen en plakken met stukken kennis. Dit verhoogt uniformiteit.

CCaaS neemt in de beantwoording van de mail automatisch de huisstijl van Opdrachtgever mee en dit is vooraf instelbaar of configureerbaar.

Het moet de agent mogelijk worden gemaakt dat Bijlagen worden meegestuurd naar de afzender, zodat een complete contactafhandeling in 1x mogelijk is.

Het kadaster.nl maildomein wordt gehost door Microsoft Exchange Online. (Hosted E-mail). Mail voor CCaaS-users wordt gerouteerd vanuit deze Microsoft omgeving naar de CCaaS.

Eis 68. Opdrachtnemer levert in fase 2 de mail functionaliteit conform bovenstaande beschrijving

Eis 69. Het is mogelijk om per mailbox een specifiek configureerbare auto-reply-bericht te sturen met vermelding van het tijdstip waarop het bericht is ontvangen en het serviceniveau dat de afzender mag verwachten

Eis 70. CCaaS moet de verplaatsing van oudere e-mailberichten naar opslaglocaties voor de lange termijn ondersteunen, zodat ze voor onbepaalde tijd kunnen worden bewaard zonder dat actief gebruikte inboxen of e-mailmappen vol raken. E-mailarchivering moet ervoor zorgen dat elektronische correspondentie kan worden bewaard, zonder interferentie met de afhandeling van actuele berichten. Archiveren dient automatisch en/of op basis van regels te gebeuren. Archieven zijn toegankelijk zijn voor de gebruikers. Het is mogelijk e-mails te categoriseren of in mappen te ordenen

Wens 20. Inschrijver dient te beschrijven hoe hij invulling geeft om te voorzien in de geëiste Mail-dienstverlening

6.2.7 Fase 2 Live Chat

Huidige situatie

De huidige live-chat oplossing wordt geleverd met CoBrowser. Deze oplossing en staat op zichzelf en heeft geen integratie met het CRM-systeem. De beantwoording van de live- chat wordt niet opgeslagen en is dus ook geen onderdeel van het klantbeeld. Bijlage A3 1.3 aantal contacten_kanaal zijn de huidige aantallen opgenomen.

Live-chat wordt alleen gedurende kantoortijden ingezet.

Fase 2

Live-chat wordt gedurende kantoortijden ondersteund door CCaaS, zodat de agent direct een 'gesprek' kan voeren met een Klant/gebruiker. Wanneer er door drukte geen agent beschikbaar is, dan moet CCaaS automatisch de mogelijkheid van live-chat omzetten in 'call me later'

Live-chat wordt ondersteund met zoveel mogelijk informatie. Wanneer de Klant bekend is, moet het klantbeeld voor de agent beschikbaar zijn. Uiteraard is het onderwerp al bepaald en kan de agent ook gebruik maken van de kennis-items in de kennisbank. Hierdoor wordt de agent ten volle ondersteund om het live-chat-contact naar tevredenheid van de klant te worden afgehandeld.

Bij succesvol afronden van conversatie met een bekende klant, moet deze conversatie opgenomen worden in de contacthistorie van deze Klant in SAP CRM.

De chat-functionaliteit heeft natuurlijk instelbare parameters, zoals openstelling chat, openingstijden KCC, om deze functionaliteit optimaal in te zetten.

De live-chat-applicatie, als onderdeel van CCaaS, wordt beperkt door toegankelijkheidseisen zoals deze worden gesteld door Wet Digitale Overheid. Hiermee moet de look & feel en het gebruik voldoen aan WCAG-richtlijnen, waarop wij verplicht zijn te auditen.

Eis 71. Opdrachtnemer levert de in fase 2 genoemde chat-functionaliteit

Wens 21. Inschrijver geeft aan op welke manier men voorziet in de chat functionaliteit (max half A4)

Wens 22. Inschrijver geeft aan op welke manier men invulling geeft aan WCAG 2.1 richtlijnen, waarmee de look & feel van een chat omgeving voor gebruikers o.a. configureerbaar is. Hiermee kan dus ook de huisstijl van Opdrachtgever worden toegepast. (Max. half A4).

6.2.8 Fase 2 Call me later/back

In deze fase wordt de Call-me-later/back functionaliteit ingezet. CCaaS biedt voor de call-me-later een integratie met WFM Cloud Verint, zodat de Klant de optie krijgt om teruggebeld te worden op door WFM geforecaste tijdstip. CCaaS biedt de mogelijkheid voor klanten om op www.kadaster.nl een terugbelafpraak te maken met de volgende mogelijkheden:

- Kiezen datum en tijdvak en
- Invoeren aanhef, voornaam en achternaam
- Invoeren telefoonnummer
- Kiezen skill eventueel voor-ingevuld door inlog "Mijn Kadaster".

Na afloop van een call-me-later/back outbound gesprek kan de agent het gesprek afboeken met te definiëren 'reason codes'.

Eis 72. Opdrachtnemer levert fase 2 call me later/back functionaliteit conform bovenstaande beschrijvingen

6.2.9 Fase 2 Quality Monitoring

Huidige situatie

In de dienstverlening neemt het telefonisch en schriftelijk contact met de Klant een zeer belangrijke plaats in. Het opleiden, begeleiden en vervolgens coachen van de medewerker KCC op de kwaliteit van het klantcontact

zijn belangrijke activiteiten om de kwaliteit van de dienstverlening te bewaken en daar waar nodig te verbeteren. De agents vormen voor een groot deel het gezicht van Opdrachtgever voor de klant. De wijze waarop de medewerker KCC met de Klant in contact staat, is van onschatbare waarde voor het beeld dat klanten van Opdrachtgever hebben.

Daarom wordt de medewerker KCC periodiek 'geobserveerd' in hun klantcontacten. QM wordt op individueel niveau ingezet en biedt mogelijkheden om processen en diensten te verbeteren. Daarmee is QM een belangrijk onderdeel van verdere professionalisering van de dienstverlening richting de klanten van Opdrachtgever. Het draagt bij aan het continu verbeteren van het functioneren van de agent en het verhogen van de Customer Effort Score (CES).

De monitoring en beoordelen van het telefonisch klantcontact bestaat eruit dat een supervisor naast de agent plaats neemt om mee te luisteren, met een extra headset. Naast het meeluisteren kan de supervisor de registratie van het betreffende klantcontact in SAP CRM bekijken.

De monitoring en beoordeling van het schriftelijk klantcontact bestaat eruit dat een senior medewerker het schriftelijk klantcontact en de daarbij vastgelegde gegevens in CRM beoordeelt.

Bij de beoordeling van het gesprek en de registratie van het klantcontact in CRM maakt de senior medewerker gebruik van een online meetformulier

Elke zes weken vindt er een coaching gesprek tussen de supervisor en de agent plaats. Tijdens dit gesprek wordt de ontwikkeling en voortgang van de medewerker KCC besproken aan de hand van drie beoordeelde klantcontacten tijdens de monitoring.

Fase 2

Met de technologie van interaction analytics, voor telefonie, mail en chat, worden alle contacten opgenomen en is er ook een transcript beschikbaar van het bewaarde contact. Middels een regelstructuur, die door de business (= zonder tussenkomst van IT) in te stellen is, worden per maand 60 gesprekken/contacten per agent opgeslagen en bewaard. Opdrachtgever verwacht dat de bewaartermijn van de opnames 2 maanden is.

De agent moet gedurende het gesprek of na afloop van de interactie de mogelijkheid hebben om het contact voor coaching te markeren, waarmee de interactie automatisch wordt toegevoegd. Hierbij is het belangrijk dat wordt vastgehouden dat de agent deze interactie zelf heeft gemarkeerd. De agent moet hiermee ook de mogelijkheid krijgen om het gesprek terug te luisteren.

Naast de mogelijkheid om een interactie te markeren voor coaching moet de agent ook de mogelijkheid hebben om het gesprek te markeren als 'privé', zodat het niet wordt bewaard of zelfs niet wordt opgenomen. Rapportage moet wel mogelijk zijn, zodat vastgesteld is hoe vaak dit wordt ingezet en door wie.

Binnen CCaaS moeten de evaluaties ook met scoringsformulieren worden opgesteld en centraal bewaard. Het opstellen van dergelijke formulieren moeten overeenkomstig de huisstijl van het Kadaster, maar ook voldoen aan de toegankelijkheid (WCAG 2.1). De termijn van bewaring van de scoringsformulieren moet worden vastgesteld, maar is tenminste 2 jaar.

Naast het kunnen vastleggen middels recording van scherminteracties en audio van het gesprek is het met Quality Monitoring natuurlijk altijd mogelijk om direct als Supervisor mee te kunnen luisteren met het gesprek. Hierbij moet er een signaal meegegeven worden, zodat de agent direct weet dat er mee geluisterd wordt.

Eis 73. Inschrijver levert in fase 2 de QM-functionaliteit conform bovenstaande beschrijving. Dit geldt voor ieder ingezet Kanaal.

Eis 74. Agent dient tijdens of vlak na een interactie deze interactie te kunnen markeren voor coaching, zodat deze interactie bewaard blijft en achteraf met een coach besproken kan worden

Eis 75. In de opname van de gesprekken wordt onderscheid gemaakt tussen het agent- en klant-deel van het gesprek.

Wens 23. Klant moet de mogelijkheid krijgen om in het IVR de opname uit te zetten

Eis 76. Opgenomen interacties zijn voor een supervisor / coach toegankelijk via een gebruiksvriendelijke gebruikersinterface waarin opnames gezocht, beluisterd/bekeken en geëvalueerd kunnen worden

Eis 77. Opnames moeten na een ingestelde periode automatisch verwijderd kunnen worden. Rapportagedata mag hierbij niet verloren gaan

Eis 78. CCaaS biedt in de gebruikersinterface van supervisors/coaches en medewerkers snelle toegang tot minimaal de volgende gegevens:

- opgenomen interacties
- nog niet geëvalueerde interacties
- geëvalueerde interacties
- scores per evaluatie
- trend van de scores

Per:

- Medewerker
 - Skill/groep/Afdeling
 - Kanaal/Mediatype
-

Wens 24. Inschrijver dient (max. 1x4) te beschrijven hoe hij invulling geeft om te voorzien in de geëiste QM-functionaliteit

Wens 25. Inschrijver ondersteunt Opdrachtgever in het opzetten van één evaluatieformulier per Kanaal

Wens 26. Inschrijver geeft aan in hoeverre o.b.v. onderwerp, bijv. klachten, opnames langer bewaard kunnen worden.

6.2.10 Fase 2 Rapportages en dashboards

De kern van fase 2 is de het beschikbaar hebben van gestandaardiseerde data over alle aanwezige Kanalen en processen uit CCaaS. Daarmee kunnen geïntegreerde rapportages en dashboards worden ontwikkeld. Naast de mogelijkheid om deze rapportages en dashboards in CCaaS te realiseren moet de data ook via API's ontsloten kunnen worden naar Verint WFM, voor de WFM cyclus en naar MS Azure en SAP HANA Cloud t.b.v. analyse met eigen BI tooling. Zo kan deze data verrijkt worden met data uit andere bronnen.

De ontsluiting van data en het opbouwen van rapportages en dashboards dient minimaal op onderstaande thema's inzicht te geven:

- het **aantal contacten** over de diverse Kanalen per skill, queue per periode, interval en realtime.
- de **inhoud van de klantvragen**. Aan de hand van de data uit de klantreis, logging van de vragenboom (reason codes) of op basis van analyse van het werkelijke gesprek of de 'content' van de klantvraag (spraak analyse en tekst analyse).
- het **proces van behandelen van klantvragen**. Aan de hand van rapportages over levertijden, afhandeltijden, bewerkingstijden, wachttijden, performance van agents, efficiëntie van de processen etc.
- de **werking van het IVR** en de algehele routing. Aan de hand van de succes ratio van het afhandelen van de klantvragen door de juiste agent met de benodigde skill.
- het **gebruik van de kennisbank**. Welke kennisitems zijn veel gebruikt, welke items moeten ge-update worden, wie maakt gebruik van welke kennisitems etc.
- het **Quality Monitoring proces**, Waarbij de voortgang van coaching en de individuele scores en inhoud van feedback inzichtelijk is.

Eis 79. CCaaS bevat op bovenstaande thema's rapportages t.b.v. verantwoording, analyse en optimalisatie.

Eis 80. CCaaS biedt interactieve en realtime rapportages en dashboard waarmee gegevens over alle Kanalen kunnen worden weergegeven.

Eis 81. Opdrachtnemer ontwerpt en configureert, voor alle omnichannel skills/queue waarvoor de agent is aangemeld, in de GUI van de agent en supervisor een real-time dashboards met minimaal onderstaande gegevens:

- Langst wachtende interactie skill/queue in mm:ss;
 - Aantal agents met actuele statuscode(beschikbaar/niet-beschikbaar/ACW etc.) skill/queue
 - Actueel werkaanbod per skill/queue
 - Actuele service level per skill/queue
-

Eis 82. Data t.b.v. forecasting, planning, roostering en analyse uit alle gebruikte Kanalen wordt via een standaard koppeling (near)realtime doorgegeven aan Verint WFM.

Eis 83. Alle genoemde rapportagewaarden zijn per instelbare periode en per ingangsnummer, queue/skill/werkgroep en Kanaal te exporteren naar gangbare bestandsformaten.

Wens 27. Beschrijf dat de rapportages en dashboard eenvoudig door de eigenaar van het rapport/dashboard aangepast kunnen worden: Gebruikersvriendelijke GUI.

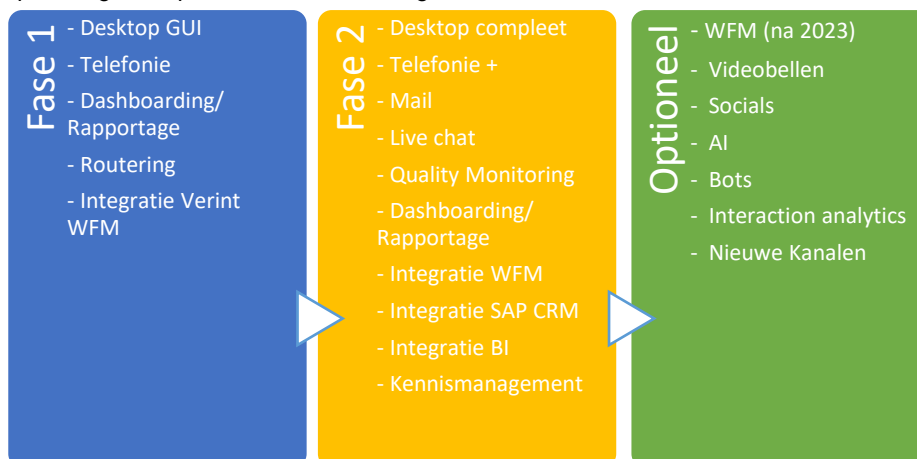
Wens 28. Beschrijf hoe CCaaS de klantreis over de diverse Kanalen in beeld brengt. Waarmee de agent ondersteund wordt bij de behandeling van de klantvraag. Geef minimaal 2 voorbeelden. Max. 1x4

Wens 29. Opdrachtnemer implementeert, in samenwerking met Opdrachtgever, een (near)realtime weergave van de huidige wachtrij op telefonie op de website van Opdrachtgever. Is dat juist?

6.3 Fase 3 Optioneel – via Optie tot Opdracht: CC doorontwikkeling

Deze fase is optioneel en wordt afgenomen via Optie tot Opdracht.

Zie ook BD 2.6 en PVEW hoofdstuk 14. Bij sommige onderdelen die benoemd zijn bij Opties tot Opdracht heeft Opdrachtgever op voorhand enkele vragen/wensen. Deze worden in dit hoofdstuk behandeld.



- WFM (na 1-1-2023)
- Videobellen paragraaf 6.3.1
- AI paragraaf 6.3.2
- Chat-Bots paragraaf 6.3.3
- Interaction analytics paragraaf 6.3.4
- Co-browsing paragraaf 6.3.5
- Routing paragraaf 6.3.6
- Kennismanagement paragraaf 6.3.7
- QM paragraaf 6.3.8

6.3.1 Fase 3 optioneel – Videobellen

Mogelijk wordt videobellen als kanaal toegevoegd bij die onderwerpen waar beeldbellen een meerwaarde kan betekenen. Het is dan vanuit CCaaS nodig dat een agent een videogesprek kan inplannen met een klant, zodat tegelijkertijd ook aan klantkant duidelijk is dat een videogesprek gaat plaatsvinden. De Klant moet daar dan natuurlijk ook mee akkoord zijn.

De kracht van videobellen is dat er beeld is en hiermee moet het ook mogelijk zijn dat de agent zijn/haar scherm deelt met de klant. Deze gegevensuitwisseling moet veilig zijn en voldoen aan de wettelijke eisen die hiervoor gelden.

Net als bij telefonie moet het bij videobellen mogelijk zijn om gesprekken terug te luisteren en kijken voor zowel agent als supervisor.

Wens 30. Inschrijver geeft aan op welke manier Videobellen een onderdeel is van CCaaS en hoe dit invulling geeft aan de bovenstaand beschreven behoefte. Max. half A4.

6.3.2 Fase 3 Optioneel – AI (Artificial Intelligence)

In fase 1 en 2 wordt gesproken over meer traditionele Kanalen, terwijl met investering in CcaaS de Opdrachtgever verwacht ook meer naar toekomstige Kanalen en ondersteuning te kijken. Opdrachtgever verwacht in de nabije toekomst met Inschrijver verkenningen te kunnen doen tav ondersteuning met AI in het klantcontactafhandelen.

Wens 31. Inschrijver geeft aan op welke manier AI onderdeel is van CCaaS (max half A4)

6.3.3 Fase 3 Optioneel – Chat-Bots

Het Kadaster heeft al enige jaren ervaring met live-chat, dat beperkt zich tot kantoor tijden. Een deel van de contacten vindt nog steeds buiten kantoor tijden plaats en worden de volgende Werkdag beantwoord. Het Kadaster wil op termijn mogelijk ervaring opdoen met Chatbot-contacten.

Belangrijk hierbij zijn criteria waaraan CCaaS met ondersteuning van Chatbot moet voldoen volgens Opdrachtgever:

- Bij niet succesvol afronden van chatbot-conversatie, moet deze conversatie als input dienen voor verbeteren van Kennismanagement.
- Bij niet succesvol afronden van chatbot-conversatie moet de historie 'warm' worden overgedragen aan agent die het gesprek overneemt.
- Bij succesvol afronden van conversatie met een klant, moet deze conversatie opgenomen worden in de contacthistorie van de Klant (CRM).
- Een chat-functionaliteit heeft natuurlijk instelbare parameters, zoals openstelling chat, openingstijden KCC, om deze functionaliteit optimaal in te zetten.

Eis 84. De klantcontactafhandeling via Chatbot, als nieuw Kanaal, wordt op dezelfde manier ondersteund door CCaaS als de bestaande of al gekoppelde Kanalen.

Wens 32. Inschrijver geeft aan op welke manier de Chatbot een onderdeel is van CCaaS en hoe dit invulling geeft aan de beschreven behoefte. Max. half A4.

6.3.4 Fase 3 Optioneel – Interaction Analytics

Met een omnichannel CCaaS is het ook mogelijk om uit alle transcripties van de contactafhandeling analyses te doen die nieuwe inzichten oplevert die weer gebruikt kunnen worden in verbeteren van de dienstverlening. Hiermee kunnen ook kennis-items in kennismanagement worden toegevoegd.

Momenteel wordt geen gebruik gemaakt van interaction analytics in welke vorm dan ook.

Wens 33. Inschrijver geeft aan op welke manier er direct gebruik gemaakt kan worden van interaction analytics, m.b.t. telefonie (max. half A4)

Interaction Analytics biedt de mogelijkheid om uit alle contacten over alle Kanalen verbanden te halen die onze dienstverlening verder kunnen brengen. De contactafhandeling moet ondersteund worden met mogelijkheden om onderwerpen, sentimenten, maar ook customer experience te analyseren uit de verschillende teksten.

Wens 34. Inschrijver geeft aan op welke manier er gebruik gemaakt kan worden van interaction analytics wanneer meerdere contactkanalen (omnichannel) in gebruik zijn via CCaaS. (max. 1 A4)

6.3.5 Fase 3 Optioneel – Co-browsing

Het Kadaster ziet Cobrowsing als een Kanaal en wil er zoals ook bij Videobellen is aangegeven mogelijk gebruik van maken.

Voordat er gedeeld kan worden met een scherm moet de techniek zo zijn ingericht dat alleen het scherm gedeeld kan worden en niet de bestanden, dan wel applicaties die op de desktop aanwezig zijn. Dit geldt zowel voor de agent als wel voor de klant.

De Klant moet expliciet toestemming geven of krijgen om het scherm te kunnen delen.

Het moet altijd mogelijk zijn om het delen van schermen te kunnen staken en die mogelijkheid moet zeker voor de Klant beschikbaar zijn.

Wens 35. Inschrijver geeft aan op welke manier Cobrowsing een onderdeel is van CCaaS en hoe dit invulling geeft aan de bovenstaand beschreven behoefte. Max. half A4.

6.3.6 Fase 3 Optioneel Routing

Content based routing is een vorm van routeren op basis van een 'element' uit de content van een bericht.

Opdrachtgever ziet in deze technologie een kans. Zonder een extra handeling van de klant, op basis van zijn bezoek op de website, zijn vraag aan de telefoon of zijn bericht in de mail/chat herkennen waar de vraag over gaat. Op basis van deze herkenning wordt deze vraag aangeboden bij de agent met de gewenste skills. De agent kan zo bij het behandelen al beschikken over de 'context' van de vraag, bijvoorbeeld door het meezenden van de URL van de webpagina vanwaar de chat is gestart.

Wens 36. Inschrijver geeft aan of CCaaS voorziet in "content based routing". Beschrijf hoe dit, voor de situatie van Opdrachtgever, toegevoegde waarde kan bieden in de routing van de klantvraag (max. half A4).

6.3.7 Fase 3 Optioneel Kennismanagement

CCaaS wordt meer en meer uitgebreid met Kanalen en uiteindelijk ook een chatbot of AI-bot. Zoals is aangegeven in paragraaf 6.3.3 heeft Opdrachtgever het Kanaal 'chatbot' nog niet. Wanneer deze onderdeel wordt van CCaaS wil Opdrachtgever een integratie met kennismanagement. Hiermee wordt de bot gevoed met juiste informatie en/of gevoed met nieuwe informatie. De bots maken gebruik van de artikelen in kennismanagement om geautomatiseerd vragen van klanten via diverse Kanalen te kunnen beantwoorden.

Wens 37. Heeft Inschrijver de mogelijkheid om AI-bots te integreren in CCaaS met kennis uit kennismanagement? Max. half A4.

6.3.8 Fase 3 Optioneel Quality monitoring

Quality Monitoring zal in de kern na fase 2 niet veranderen, maar wel breder ingezet worden, bij afname van meer Kanalen.

Hierbij zullen Social media en Videobellen de nu voor de hand liggende aanvullende Kanalen zijn. Met videobellen komt er een andere dimensie van contactafhandeling mee, nl. het visueel zichtbaar zijn van de agent. Quality Monitoring zal daarmee ook naar houding en gedrag van de agent moet kijken.

Wens 38. Inschrijver geeft aan op welke manier nieuwe Kanalen, zoals videobellen, ook ondersteund kunnen worden door QM. (max half A4)

7 Non-functionals

7.1 Beschikbaarheid

Eis 85. De Beschikbaarheid van de dienst gedurende het Support Window is voor CCaaS minimaal 99,95%

7.2 Performance

Voor de eind-gebruiker is performance van grote invloed op de gebruikerstevredenheid.

Eis 86. De leverancier bewaakt de performance van de geleverde CCaaS en handelt pro-actief als er sprake is van performance degradatie.

Eis 87. De leverancier levert op verzoek performance overzichten per geleverde functionaliteit.

Wens 39. De leverancier geeft aan welke maatregelen zijn genomen om de performance van de end-user op de werkplek te borgen.

7.3 Continuïteit

Continuïteit kan worden beschouwd als een aspect van Beschikbaarheid en is relevant bij een Calamiteit. De parameters welke relevant zijn voor Continuïteit zijn RPO (Recovery point Objective) en RTO (Recovery Time Objective).

Eis 88. De RTO (Recovery Time Objective cq uitvalduur) (ook wel Hersteltijd) genoemd is maximaal 24 uur.

Eis 89. De RPO (Recovery Point Objective cq dataverlies) is maximaal 24 uur.

Eis 90. Continuïteit ligt opgesloten binnen het ontwerp van de CCaaS.

7.4 AVG

Iedere organisatie in de EU moet vanaf 25 mei 2018 aan de nieuwe Europese privacywet voldoen, de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Eis 91. De opdracht voldoet aan de voor de Nederlandse overheid algemene vigerende Nederlandse Wet- en regelgeving, waaronder de AVG.

Eis 92. Opdrachtnemer heeft een procedure voor het melden van Datalekken aan Opdrachtgever op basis van de AVG, zodat Opdrachtgever tijdig een melding kan doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

7.5 PIA

Een PIA is een instrument om van voorgenomen regelgeving of projecten waarbij persoonsgegevens worden verwerkt, de effecten voor betrokkenen op een gestructureerde en gestandaardiseerde wijze in kaart te brengen en te beoordelen. Op basis hiervan worden maatregelen getroffen om deze risico's voor betrokkenen te voorkomen of verkleinen. Onder meer de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is basis waarop een PIA wordt uitgevoerd.

Eis 93. Opdrachtnemer werkt mee aan het uitvoeren van een Privacy Impact Assessment (PIA) door Opdrachtgever, en de eventueel te nemen maatregelen die mogelijk daar uit voortvloeien.

Medewerking aan een PIA zou onder andere kunnen bestaan uit het aangeven welke gegevens en hoe door CCaaS worden verwerkt en bewaard.

Eis 94. CCaaS voorkomt dat kwaadwillende gebruikers via internet eenvoudig persoonsgegevens kunnen inzien en/of wijzigen.

Binnen CCaaS worden persoonsgegevens opgeslagen.

Eis 95. Opdrachtnemer zorgt dat de vertrouwelijkheid van gegevens gewaarborgd is.

7.6 Beveiliging Baseline Informatiebeveiliging Overheid

Opdrachtgever verwerkt gegevens van particulieren en ondernemingen. De omgang met deze gegevens vraagt van Opdrachtgever een werkwijze die de vertrouwelijkheid en integriteit van deze gegevens waarborgt. De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO:2019) bevat het normenkader voor informatiebeveiliging voor de overheid, zie Bijlage 6 BIO 2019.

Van Inschrijver wordt verwacht dat de aangeboden Producten en/of Additionele Diensten het Beveiliging niveau BBN2, zoals beschreven in het BIO:2019, niet aantast. De BIO 2019 sluit aan bij de wereld van de open en geaccepteerde standaarden, ISO 27001:2017 en ISO 27002:2017.

Eis 96. Inschrijver committeert zich aan de inhoud van de Bijlage 6 Baseline Informatiebeveiliging Overheid en draagt er zorg voor dat tijdens de looptijd van de (concept)Overeenkomst CCaaS en/of Diensten die worden aangeboden het Beveiligingsniveau BBN2, zoals beschreven in Baseline Informatiebeveiliging Overheid), niet aantasten.

Eis 97. Inschrijver heeft de verplichting om Opdrachtgever proactief te informeren aangaande mogelijke bedreigingen en/of beveiligingsissues, met betrekking tot CCaaS inclusief eventuele risico's en de mogelijke oplossingen, of te nemen maatregelen met de eventueel daarmee gemoeide kosten.

7.6.1 Periodieke toetsing informatiebeveiliging

Eis 98. Inschrijver heeft kennis genomen van de eisen onder paragraaf 7.6 en gaat hiermee akkoord. Op het moment van inschrijven voldoet Inschrijver aan de minimale eisen zoals verwoord in het managementsysteem voor beveiliging en de maatregelen van informatiebeveiliging in respectievelijk 7.6.2. en 7.6.3. Gedurende de uitvoering van deze opdracht blijven zowel Opdrachtnemer als de onderaannemers waarop een beroep gedaan wordt, voldoen aan de hier gestelde minimale eisen. Elk jaar zal hiervoor de bewijslast één week vóór het jaarlijkse tactisch overleg ingediend worden bij de contractmanager van Opdrachtgever door middel van het uitvoeren van een 'self assessment'. Indien er om wat voor reden gedurende de uitvoering van de opdracht door Opdrachtnemer of één van de onderaannemers niet meer voldaan wordt aan de gestelde minimum eisen uit de 'self assessment' stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan binnen 24 uur op de hoogte. Het gedurende de uitvoering niet meer voldoen aan de minimum eisen kan reden zijn voor ontbinding van de Overeenkomst.

7.6.2 Managementsysteem voor beveiliging

Door ISO 27001 certificering is het aantoonbaar dat uw een informatiebeveiliging managementsysteem heeft ingericht. De getroffen maatregelen moet Inschrijver inzichtelijk maken.

Eis 99. “Er is een informatiebeveiligingsbeleid opgesteld door de organisatie. Dit beleid is vastgesteld door de leiding van de organisatie en bevat de volgende onderdelen:

- (a) De internationaal geaccepteerde norm (minimaal ISO 27001 of vergelijkbaar) die wordt gebruikt voor informatiebeveiliging*
 - (b) De frequentie waarmee het informatiebeveiligingsbeleid wordt geëvalueerd (minimaal jaarlijks).*
 - (c) Activiteiten ter bevordering van het informatiebeveiligingsbewustzijn bij de medewerkers (minimaal jaarlijks).”*
-

Eis 100. Binnen de organisatie van Inschrijver zijn de verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden voor het risicobeheer, Informatiebeveiliging en compliance vastgesteld en belegd.

Eis 101. Inschrijver overlegt ISO 27001 certificering met een verklaring van toepasselijkheid of gelijkwaardig of toelichting van het security management systeem en een verklaring van toepasselijkheid van maximaal 2 A4 van de maatregelen die zijn getroffen om gelijkwaardigheid van de betreffende certificering aan te kunnen aantonen.

7.6.3 Maatregelen voor beveiliging

Door een “verklaring van toepasselijkheid” kan Inschrijver aantonen welke maatregelen getroffen zijn voor de afscherming van onze gevraagde CCaaS.

Eis 102. Medewerkers van Inschrijvers die toegang hebben tot data van Opdrachtgever zijn gescreend voor hun functie (VOG met minimaal functieaspecten 11, 12, 13 of minimaal gelijkwaardig).

Eis 103. Inschrijver heeft zelf gedragsregels voor acceptabel gebruik van eigen bedrijfsmiddelen en alle medewerkers worden hier minimaal jaarlijks op gewezen.

Eis 104. Data van Opdrachtgever wordt na beëindiging van gebruik of een defect aantoonbaar middels een bewijs van een derde partij of eigen vernietigingsprocedure ontoegankelijk gemaakt.

Eis 105. Inschrijver ondersteunt inloggen middels multi factor authenticatie (MFA) en voldoet minimaal aan het wachtwoordbeleid van Opdrachtgever:

- a) Lengte: Minimaal 12 karakters*
 - b) Wachtwoordhistorie: Wachtwoorden worden niet hergebruikt*
 - c) Complexiteitseis: Minimaal kleine letters, hoofdletters en cijfers*
 - d) Wachtwoordleeftijd: Maximaal 1 jaar*
 - e) Maximale sessieduur: 10 uur*
 - f) Vergrendeling bij inactiviteit: Na 30 minuten*
-

Eis 106. Inschrijver biedt API's (minimaal SAML 2.0, OpenID Connect of Oauth 2.0) t.b.v. het aansluiten op het identity management systeem (IDM) van Opdrachtgever of ondersteunt inloggen middels multi factor authenticatie (MFA).

Eis 107. Medewerkers van Inschrijver hebben enkel toegang tot Kadaster data op need-to-know basis. De lijst met medewerkers van Inschrijver met toegang tot Kadaster data wordt minimaal ieder

kwartaal aantoonbaar beoordeeld door Inschrijver en Inschrijver koppelt de resultaten terug aan Opdrachtgever.

-
- Eis 108. Klantenomgevingen van Inschrijver zijn logisch gescheiden en kunnen elkaar onderling niet beïnvloeden als gevolg van verstoringen in de klantomgeving.*
-
- Eis 109. Inschrijver maakt gebruik van versleutelde verbindingen (bijvoorbeeld door middel van HTTPS, IPSEC VPN, SFTP) en voldoet aan de meest recente TLS richtlijn van het NCSC (Zie 'ICT beveiligingsrichtlijnen voor transport layer security' op <https://www.ncsc.nl/>). Kadaster medewerkers hebben toegang tot de service op basis van een beveiligde verbinding (bijvoorbeeld HTTPS).*
-
- Eis 110. Niet openbare gegevens inclusief persoonsgegevens worden altijd versleuteld in transport en bij opslag. Versleuteling voor transport is in lijn met de meest recente TLS richtlijn van het NCSC (Zie 'ICT beveiligingsrichtlijnen voor transport layer security' op <https://www.ncsc.nl/>). Versleuteling in opslag voldoet aan de hedendaagse geaccepteerde standaarden voor versleuteling in opslag.*
-
- Eis 111. Indien cookies nodig zijn, dienen deze versleuteld te worden.*
-
- Eis 112. Inschrijver heeft de toegang en toegangsbeveiliging tot beveiligde zones ingericht om gebieden te beschermen die vertrouwelijke of geheime informatie en informatie verwerkende faciliteiten bevatten. Het aantal beveiligde passages of openingen naar een beveiligde zone wordt beperkt. De toegangen tot de verschillende zones zijn zelfsluitend en de zones zijn van elkaar gescheiden.*
-
- Eis 113. Inschrijver voert wijzigingen gecontroleerd en beheerst door, zonder daarbij afbreuk te doen aan de Continuïteit van de geboden dienstverlening.*
-
- Eis 114. Ten behoeve van de afgenomen dienstverlening dient Inschrijver gebruik te maken van een gescheiden ontwikkel-, test- en productieomgeving. Wijzigingen worden vooraf getest op een representatieve test en/of ontwikkelomgeving. Bij het ontwikkelen en testen wordt bij voorkeur gebruik gemaakt van synthetische gegevens. Bij gebruik van productiegegevens worden gevoelige bedrijfsgegevens en herleidbare persoonsgegevens verwijderd of vervangen (anonimiseren of pseudonimiseren).*
-
- Eis 115. Inschrijver heeft maatregelen tegen malware geïmplementeerd: systemen en media worden als voorzorgsmaatregel routinematig gescand. Bij scanning wordt onderscheid gemaakt tussen scans bij toegang en routinematige scans:*
- (a) Bij toegang worden bestanden vooraf gescand, waaronder alle bestanden die een netwerk of opslagmedium zijn ontvangen.*
 - (b) Bij het downloaden en openen van Bijlagen worden de bestanden gescand, voordat deze definitief opgeslagen en daadwerkelijk geopend kunnen worden.*
 - (c) Bestanden worden routinematig gescand, minimaal 1x per week om reeds opgeslagen data alsnog te scannen op nieuwe detectiemogelijkheden. Bijvoorbeeld door aangepaste patroonherkenning van het betreffende antim malware pakket of een verbeterde engine van de antim malware software.*

-
- Eis 116. *Inschrijver heeft een back-up beleid vastgesteld en geïmplementeerd waarin de eisen voor het bewaren en beschermen zijn gedefinieerd. In het back-up beleid wordt minimaal met de volgende eisen rekening gehouden:*
- (a) Dataverlies bedraagt maximaal 28 uur.*
 - (b) Hersteltijd van een backup in geval van Incidenten is afhankelijk van het type dienst en is maximaal 16 werkuren (twee dagen van 8 uur).*
 - (c) De backups zijn beschermd tegen ransomware aanvallen (zoals bijvoorbeeld een offline backup).*
-
- Eis 117. *Belangrijke patches (bij kwetsbaarheden met CVSS score 9 en hoger) worden zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen een week, geïnstalleerd. Bij software ontwikkeling moet Inschrijver zo spoedig mogelijk en binnen 1 dag belangrijke patches kunnen aanleveren.*
-
- Eis 118. *Het in- en uitgaande dataverkeer van Inschrijver wordt bewaakt en geanalyseerd op kwaadaardige elementen (zoals malware).*
-
- Eis 119. *Het bewaken en analyseren van het in- en uitgaande dataverkeer van Inschrijver wordt gemonitord door een SIEM en/ of SOC middels detectie-voorzieningen.*
-
- Eis 120. *Bij elektronische (e-mail)berichten worden de vastgestelde open standaarden tegen phishing en af luisteren op de 'pas toe of leg uit'-lijst van het Forum Standaardisatie toegepast (zie link: <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht>).*
-
- Eis 121. *Inschrijver versleutelt bij communicatie met Opdrachtgever alle berichten en bestandsuitwisselingsmogelijkheden.*
-
- Eis 122. *De gangbare principes rondom Security by design (zoals vastgelegd in 'Beleids- en beheersingsrichtlijnen voor de ontwikkeling van veilige software' van het NCSC op <https://www.ncsc.nl>) zijn uitgangspunt voor de ontwikkeling van software en systemen.*
-
- Eis 123. *Voor Acceptatietesten van systemen worden gestructureerde testmethodieken gebruikt. De testen worden bij voorkeur geautomatiseerd uitgevoerd.*
-
- Eis 124. *Inschrijver heeft een vastgestelde procedure voor beveiligingsincidenten en Datalekken, waarin de taken en verantwoordelijkheden staan beschreven. De beschreven taken en bevoegdheden zijn belegd in de organisatie.*
-
- Eis 125. *Inschrijver stelt zijn medewerkers minimaal jaarlijks op de hoogte van de procedure waarop zij beveiligingsincidenten en Datalekken moeten aanmelden.*
-
- Eis 126. *Beveiligingsincidenten en Datalekken die Impact hebben op de aan Opdrachtgever aangeboden dienstverlening worden binnen 24 uur gemeld door Inschrijver aan Opdrachtgever. Het meldpunt is de Service Desk. Telefoon: +31 (0)88- 183 21 00, KSD@kadaster.nl*
-
- Eis 127. *Inschrijver heeft continuïteitsplannen voor systemen die de dienstverlening aan Opdrachtgever betreffen, die jaarlijks worden getest op geldigheid en bruikbaarheid. In de continuïteitsplannen wordt minimaal aandacht besteed aan:*
- a) Identificatie van essentiële procedures voor bedrijfscontinuïteit.*
 - B) Wie het plan mag activeren en wanneer, maar ook wanneer er weer gecontroleerd teruggaan wordt.*
 - C) Veilig te stellen informatie (aanvaardbaarheid van verlies van informatie).*

D) Prioriteiten en volgorde van herstel en reconstructie.

E) Documentatie van systemen en processen.

F) Kennis en kundigheid van personeel om de processen weer op te starten.

Eis 128. Inschrijver biedt de mogelijkheid voor Opdrachtgever om bewaartermijnen van Kadaster data conform de Kadaster selectielijst in te richten.

Eis 129. Inschrijver rapporteert minimaal jaarlijks schriftelijk over informatiebeveiligingsrisico's (inclusief kans en Impact en genomen beheersmaatregelen) aan Opdrachtgever.

Eis 130. Significante gebeurtenissen die de dienstverlening aan Opdrachtgever bedreigen worden geïdentificeerd, geregistreerd en geëvalueerd.

Eis 131. De locatie van de verwerking van data (daaronder begrepen maar niet beperkt tot: data in rust, productie, back-ups, etc.) vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte waar minimaal Europees recht van toepassing is. Voor zover (sub)verwerking plaatsvindt buiten de EER is dat alleen toegestaan op grond van door een bevoegde toezichhoudende autoriteit goedgekeurde bindende bedrijfsvoorschriften zoals is bedoeld en voor zover die voldoen aan alle eisen zoals genoemd in artikel 47 Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Eis 132. Significante gebeurtenissen die de dienstverlening aan Opdrachtgever bedreigen worden geïdentificeerd, geregistreerd en geëvalueerd.

Eis 133. De locatie van de verwerking van data (daaronder begrepen maar niet beperkt tot: data in rust, productie, back-ups, etc.) vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte waar minimaal Europees recht van toepassing is. Voor zover (sub)verwerking plaatsvindt buiten de EER is dat alleen toegestaan op grond van door een bevoegde toezichhoudende autoriteit goedgekeurde bindende bedrijfsvoorschriften zoals is bedoeld en voor zover die voldoen aan alle eisen zoals genoemd in artikel 47 Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Eis 134. De toereikendheid van de informatiebeveiliging blijkt uit één van de volgende mogelijkheden:

** Periodieke externe controles zoals Audits, pentesten of TPM's (bijv. ISAE3402 T2 of SOC T2);*

** Een Assurance rapport van een auditor die is aangesloten bij NOREA;*

** Een door de Opdrachtnemer ingevulde self assessment van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid, waarbij hij aantoonst dat de informatiebeveiliging voldoet aan het gestelde normenkader. In het kader van het Pas toe of Leg uit principe dient de Opdrachtnemer afwijking van het genoemde normenkader toe te lichten.*

** Eigen controles of eigen mededelingen over de BIO/ ISO27001 beveiligingsmaatregelen vastgelegd in een formeel vastgesteld document.*

De eventuele kosten voor het aantonen van de toereikendheid en/of het opvolgen van eventuele adviezen zijn voor Inschrijver. De adviezen dienen te worden uitgewerkt in een plan van aanpak en te worden overlegd met Opdrachtgever. Na akkoord van Opdrachtgever, voor het uitvoeren van het plan van aanpak, dienen de maatregelen binnen 2 maanden geïmplementeerd te zijn tenzij anders overeengekomen. Indien Inschrijver niet kan of niet wenst te voldoen aan de aanbevelingen en adviezen in het auditrapport, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid tot opzeggen van de te sluiten Overeenkomst."

Eis 135. Opdrachtgever blijft te allen tijde eigenaar van haar data.

Eis 136. Opdrachtgever kan een externe Audit, waaronder een penetratietest, laten uitvoeren om te controleren of aan beveiligingseisen die van toepassing zijn wordt voldaan. De kosten voor het eerste externe onderzoek zijn voor Inschrijver. Een Audit is niet nodig als Inschrijver door middel van certificering aantoont dat de gewenste betrouwbaarheid van de dienst is geborgd, dan wel aantoont dat een onafhankelijke Audit heeft plaatsgevonden en de relevante resultaten deelt met Opdrachtgever. Indien Inschrijver niet kan of niet wenst te voldoen aan de beveiligingseisen die van toepassing zijn, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid tot opzeggen van de te sluiten Overeenkomst.

Eis 137. Inschrijver draagt, na beëindiging van de te sluiten Overeenkomst, de data van Opdrachtgever in een algemeen geaccepteerd bestandsformaat over en vernietigt de data van haar eigen systemen

Eis 138. CCaaS biedt beveiligde API's om het systeem te integreren met Kadaster systemen (ondersteunende protocollen zijn SOAP, sFTP en REST, met voorkeur voor REST met Oauth).

Eis 139. De CCaaS voldoet aan de verplichte standaarden van het Forum Standaardisatie ([Forumstandaardisatie](#)).

7.7 Migratie kaders (re)transitie en exit

Ook (re)transitie en exit strategie vermelden

De doelstellingen voor de overgang van het einde van deze nieuwe Overeenkomst naar een volgende overeenkomst is:

Eis 140. Opdrachtnemer verleent algehele medewerking aan de uitvoering van noodzakelijke en door Opdrachtgever gewenste werkzaamheden en maatregelen. Dit betekent, dat leverancier indien gewenst direct zal overleggen met de toekomstige leverancier .

Eis 141. Opdrachtnemer werkt mee aan het opstellen en uitvoeren van een exit/retransitieplan. In dit plan zijn de uit te voeren activiteiten, risico's, planning en de daarbij behorende kosten opgenomen.

Eis 142. Gedurende de exit/retransitie periode verplicht de leverancier zich om de Continuïteit van de dienstverlening te borgen.

Eis 143. De door Opdrachtnemer te maken kosten i.v.m. exit/retransitie komen voor rekening van het Kadaster conform afgesproken tarieven.

Eis 144. Opdrachtnemer verstrekt alle benodigde informatie en data, die noodzakelijk is voor exit/retransitie. De data wordt aangeleverd in een algemeen gangbaar formaat.

Eis 145. Exit/retransitie zal jaarlijks worden besproken met het Kadaster. Opdrachtnemer levert hiervoor een retransitie/exit plan op, dat inzicht geeft in de activiteiten, de planning, risico's en kosten. Tevens zal Opdrachtnemer het Kadaster waarschuwen / adviseren met betrekking tot uit te voeren werkzaamheden en/of maatregelen.

Eis 146. De leverancier zal na akkoord van het Kadaster alle data conform geldende wet- en regelgeving verwijderen.

Eis 147. Opdrachtnemer werkt in het kader van Retransitie mee op de volgende onderdelen:

- *bijdrage aan de totstandkoming- en onderhoud van het transitieplan, waarmee een beheerste overdracht mogelijk wordt;*
- *aanduiden en overnemen van actuele kennis en middelen – zoals Documentatie, ontwikkelde methoden, technieken, Programmatuur en technische hulpmiddelen – die nodig zijn voor het overnemen van het Beheer en Onderhoud door de volgende Opdrachtnemer;*
- *bijdrage aan de totstandkoming van en onderhoud van het retransitieplan waarmee een beheerste overdracht mogelijk wordt.*

De Retransitie wordt onder aansturing van Opdrachtgever als een project uitgevoerd;

- *leveren van Nazorg voor een periode van drie maanden na het uitvoeren van een succesvolle Retransitie;*
 - *een correcte overdracht van gegevens die nodig zijn in het kader van de Support overeenkomsten aan opvolgende Opdrachtnemer.*
-

8 Algemeen Web-based

8.1 Web-based

Eis 148. CCaaS is een cloud (web-based) oplossing.

Wens 40. Inschrijver geeft aan hoe gebruikerservaringen uitgewisseld worden en welke rol Inschrijver of CCaaS toeleverancier hierin heeft.

8.2 Userinterface

Eis 149. CCaaS voldoet aan de standaarden van de standaardorganisatie voor het wereldwijd web (W3C). Toegang via de meest bekende browsers zoals Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari en Opera. Ook is CCaaS device-onafhankelijk te gebruiken op gangbase gebruikersapparaten. Het gebruik van dongels voor toepassingsgebruik wordt niet toegestaan.

9 Algemeen Integratie

Fase 1

Algemene eisen koppelvlakken

CCaaS zal een centrale positie innemen in het applicatielandschap voor de klantinteractie activiteiten. Om deze centrale plek goed te kunnen vervullen zal CCaaS in verbinding komen te staan met aangrenzende applicaties en systemen. Met name het gebruik en de uitwisseling van data uit en naar andere systemen is essentieel.

Daarvoor is een stabiele, flexibele en open oplossing nodig.

Voor de diverse integraties eist Opdrachtgever dat bij de Implementatie van CCaaS gebruik maakt van open standaarden en bewezen protocollen.

Wens 41. Inschrijver geeft inzicht in de voor Opdrachtgever beschikbare App en API library met omschrijvingen voor toekomstige integratievraagstukken en innovatieve toepassingen

9.1 Single Sign On

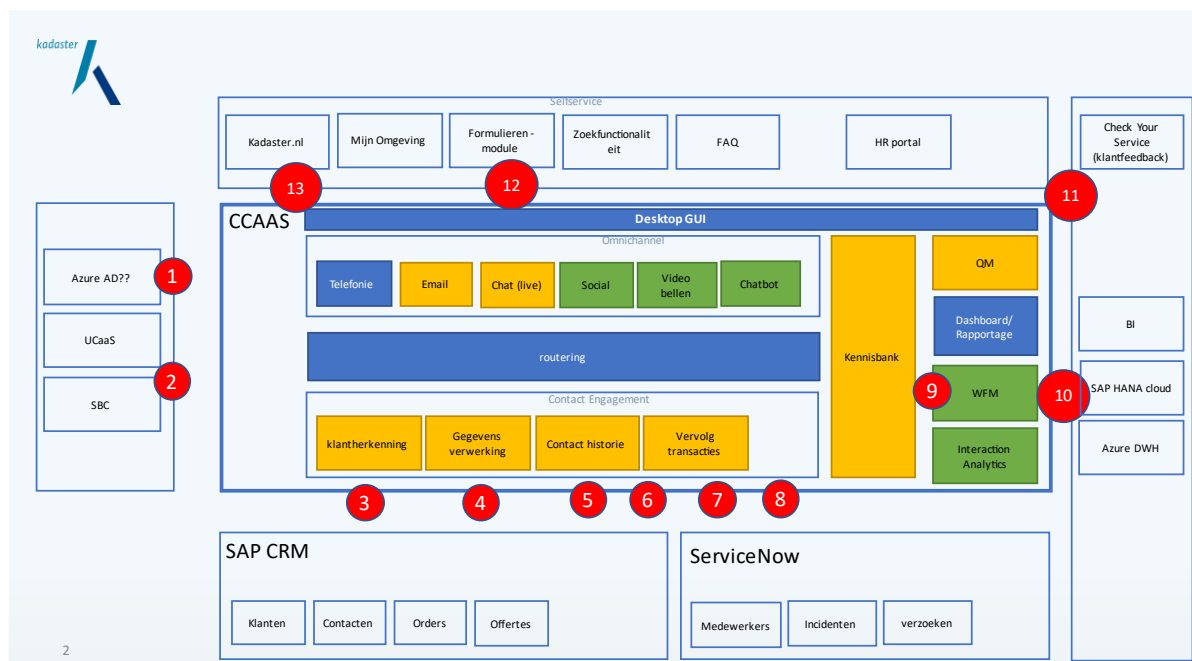
Naast het gebruik van RBAC gaat het Kadaster ervanuit dat de CCaaS Single Sign On (SSO) op basis van federatie wordt ondersteund. Met federatieve SSO verifieert de CCaaS de gebruiker bij de Azure Active Directory van het Kadaster. Verificatie vindt plaats op basis van het betreffende Azure AD-account. Het gebruik van het autorisatie protocol OAuth (Open Authentication) heeft de voorkeur boven het gebruik van SAML

Eis 150. De Inschrijver ondersteunt federatieve SSO op basis van Azure AD

Wens 42. Inschrijver geeft een beschrijving hoe (federatieve) SSO in combinatie met Azure AD is ingericht

9.2 Specifieke koppelvlakken

Met de kennis van nu, voorziet Opdrachtgever, dat voor een aantal specifieke zaken een integratie noodzakelijk is. Door de fasering van Implementatie kan een integratie eerder of later tijdens de Implementatie noodzakelijk zijn. Hieronder wordt een beeld gegeven van de benodigde integraties aan de hand van de visualisatie. Het is bedoeld als duiding van de functionele behoefte. Het is aan Inschrijver om deze functionele behoefte in technische vorm te ontwerpen. Daarin zijn de diverse koppelvlakken genummerd en wordt hieronder verder beschreven.



1. Azure AD t.b.v. Autorisatie en authenticatie
2. MS TEAMS t.b.v. contact collega's backoffice
3. SAP CRM t.b.v. klantherkenning
4. SAP CRM t.b.v. verwerking records uit klantinteractie CCaaS
5. SAP CRM t.b.v. ophalen klanthistorie uit SAP CRM
6. SAP CRM t.b.v. 'aanmaken' vervolgtransactie in SAP CRM zoals het aanmaken van een order, offerte, ticket.
7. ServiceNow t.b.v. de mogelijkheid voor het 'aanmaken' vervolgtransactie in ServiceNow zoals het aanmaken van een Incident of verzoek.
8. ServiceNow t.b.v. integratie 'phoneclient' en herkenning medewerker
9. WFM Cloud Verint t.b.v. WFM cyclus
10. SAP Hana Cloud / Azure DWH t.b.v. Business intelligence
11. CYS Klant feedback services
12. Seneca formulieren service t.b.v. koppeling formulieren content in behandeling klantinteractie
13. Integratie websites t.b.v. (live)chat, Call me Now of Call me Later

Eis 151. De genoemde integraties moeten gecertificeerd zijn en daarna ge-support worden door de betrokken leverancier (bv SAP, MS, etc.) in combinatie met de CCaaS toeleverancier.

Wens 43. Inschrijver geeft aan hoe de voorgestelde CCaaS integreert met MS Teams, waarbij er sprake zal zijn van een Direct Routing oplossing.

Eis 152. Inschrijver zorgt dat het mogelijk is om Calling Line Identification (CLID) -informatie te controleren en met routing op klantprofiel na uitvraag via IVR ((value based routing) te werken.

Eis 153. Het moet eenvoudig zijn, zonder tussenkomst van Inschrijver, om met standaard BI tools alle gewenste informatie uit CCaaS te combineren met informatie uit andere systemen zoals bijvoorbeeld SAP CRM en ServiceNow.

Wens 44. In de huidige situatie ontvangt het Kadaster klantfeedback uit CYS. Beschrijf hoe Inschrijver een oplossing kan bieden voor deze functionaliteit waarbij de Klant uitgenodigd wordt te reageren op het Klanttevredenheidsonderzoek onmiddellijk na telefonisch contact of e-mailcontact. Daarbij is onderscheid tussen Klanttevredenheidsonderzoeken op verschillende productgroepen gewenst (max. half A4).

De SBC's zijn kritische componenten in de totale cloud telefonieoplossing, waar CCaaS een onderdeel van is (zie figuur op pagina 11). De telefonie routeringsintelligentie en integratie tussen de belangrijkste componenten op locatie (ISDN30, SIP) en in de cloud. Opdrachtgever maakt gebruik van Microsoft Teams voor "kantoor gebonden" telefonie.

Eis 154. De CCaaS heeft API's / Kanalen beschikbaar voor het kunnen im-/exporteren van klant contact center data t.b.v. BI tools, de API's moeten gebaseerd zijn op één of meerderde van onderstaande technieken als:

- REST/Odata
 - REST
 - sFTP
-

9.3 Change Management

Eis 155. Koppelvlak wijzigingen worden via een change aangemeld en doorlopen het reguliere Kadaster changeproces.

Eis 156. De CCaaS heeft integraties met Kadaster systemen en het is van belang dat gedetailleerde change informatie tijdig wordt ontvangen vanuit de Opdrachtnemer om vast te stellen of de integraties eventueel aangepast moeten worden om een correcte werking te garanderen.

Eis 157. Bij verregaande integraties, afhankelijkheden met meerdere Kadaster systemen, is het wenselijk dat de Opdrachtgever mee kan besluiten over het moment van Implementatie en het leveren van test capaciteit.

10 Algemeen Implementatie

10.1 Ontwerp en inrichting

Eis 158. Het door Inschrijver in te dienen Plan van Aanpak (zie Beschrijvend Document paragraaf 7.4.1 inclusief een implementatieplan, vormt de basis voor de wijze waarop de CCaaS wordt geïmplementeerd.

Eis 159. Het Plan van Aanpak wordt binnen 2 weken na het tekenen van de Overeenkomst besproken en in overleg vastgesteld.

Eis 160. Na akkoord tussen Partijen over het Plan van Aanpak wordt gestart met de uitvoering van de Implementatie.

Projectleiding

Oprachtgever stelt een projectmanager aan die namens Oprachtgever verantwoordelijk is voor de Implementatie. De projectmanager van Inschrijver dient de Implementatie uit te voeren conform het Plan van Aanpak in samenwerking met de projectmanager van Oprachtgever. Het gecombineerde projectmanagement rapporteert aan een stuurgroep van Oprachtgever.

10.2 Acceptatie

Eis 161. Inschrijver heeft een resultaatverplichting voor het gebruiksklaar opleveren van CCaaS fase 1 uiterlijk per 15 september 2022. Het in gebruik nemen van CCaaS vindt plaats na Acceptatie van CCaaS door Oprachtgever.

Eis 162. Oprachtgever voert voorafgaande aan de definitieve Migratie een Acceptatietest uit inzake een juiste werking van de door Inschrijver te implementeren dienstverlening. Voor de Acceptatietest gelden de onderstaande uitgangspunten:

- *Oprachtgever stelt maximaal 4 weken voor aanvang van de Acceptatietest een acceptatiedocument op. De Functionele eisen en wensen zullen onderdeel zijn van de Acceptatietest.*
 - *In het acceptatiedocument is specifiek aandacht voor het testen van alle geboden functionaliteiten.*
 - *De Acceptatietest vindt plaats op locatie van Oprachtgever*
 - *Bij het niet accepteren (op basis van het acceptatiedocument) van de door Inschrijver te leveren diensten wordt de Overeenkomst nietig verklaard en de Implementatie afgebroken*
 - *Indien de Implementatie wordt afgebroken op basis van het niet accepteren van de te leveren dienst door Oprachtgever is er geen sprake van een definitieve Migratie.*
-

Eis 163. Analyse van- en aanpassingen op Bevindingen, Incidenten en problemen worden door Opdrachtnemer om niet gedaan.

11 Support

11.1 Support gerelateerd

Eis 164. De uiteindelijke dienstverlening m.b.t. service & support van Inschrijver voor Opdrachtgever wordt vastgelegd in een SLA tussen Inschrijver en Opdrachtgever. Deze SLA wordt opgeleverd door de leverancier en zal vervolgens in overleg tussen Partijen definitief worden vastgesteld. Dienstverlening zoals vastgelegd in SLA zal gebaseerd zijn op de in dit PVEW gestelde eisen aan dienstverlening en service levels.

Eis 165. Support Window: De periode waarbinnen een systeem of dienst volledig wordt ondersteund door Inschrijver. Voor CCaaS is dat van 7:00 tot 18:00 op Werkdagen.

*Eis 166. Service Window: De periode waarbinnen een systeem of dienst geleverd en gebruikt kan worden. Voor CCaaS is dat 7*24.*

Eis 167. CCaaS ondersteunt Nondisruptive upgrade. NDU is een software-upgrade, hardware-uitbreiding en/of vervanging die geen invloed heeft op de Beschikbaarheid of Prestaties van de service. In een ideaal scenario betekent dat geen downtime, geen datamigraties en geen prestatievermindering.

Eis 168. De Oplostijd van de P1 Incidenten (hoogste prioriteit Incidenten) is maximaal 2 uur. Een P1 Incident is een Incident waarbij 1 of meerdere primaire werkprocessen voor de gebruikers niet beschikbaar is.

11.2 Helpdesk

Opdrachtgever wil gebruik kunnen maken van de helpdesk van Inschrijver vanaf fase 1.

Eis 169. De helpdesk is minimaal zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar op Werkdagen tussen 07.00u en 18.00u.

Eis 170. De medewerkers van de helpdesk beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Eis 171. De helpdesk is beschikbaar voor technische vragen en/of klachten vanuit Opdrachtgever zonder dat daarvoor aanvullende kosten in rekening worden gebracht.

Eis 172. Inschrijver levert maandelijks rapportages aan, die inzicht geven in de gerealiseerde service levels, het gebruik en de kosten.

Eis 173. Maximale afhandel- en Oplostijden :

<i>Prioriteit</i>	<i>Oplostijd</i>
<i>Onmiddellijk (P1)</i>	<i>2 uur</i>
<i>Urgent (P2)</i>	<i>11 uur</i>
<i>Normaal (P3)</i>	<i>22 uur</i>
<i>Laag (P4)</i>	<i>77 uur</i>

Eis 174. De helpdesk van Inschrijver is beschikbaar voor technische en functionele vragen vanuit Opdrachtgever zonder dat daarvoor aanvullende kosten in rekening worden gebracht.

Eis 175. De helpdesk van Inschrijver beantwoordt vragen binnen de Reactietijd benoemd in de SLA.

Eis 176. Inschrijver verhelpt storingen binnen de Oplostijden in de SLA. Afwijkingen van deze termijnen vinden plaats in overleg en voorzien van een motivatie. De locatie van de helpdesk van de dienst is in Europa.

Eis 177. Inschrijver dient over een portal te beschikken voor het melden van storingen. De status van de melding dient zichtbaar te zijn in deze portal.

11.3 Upgrades

Eis 178. Inschrijver voorziet Opdrachtgever van informatie (release notes) over gewijzigde of nieuwe functionaliteiten bij aangekondigde upgrades.

12 Documentatie

Eis 179. Inschrijver levert alle benodigde digitale gebruikershandleidingen en soortgelijke informatie op in de Nederlandse taal, benodigd voor het informeren van CCaaS-agenten. Indien specifiek technische informatie niet beschikbaar is in het Nederlands dan dient de Documentatie in het Engels gesteld te zijn. Andere talen zijn niet toegestaan.

Eis 180. Inschrijver levert na Oplevering van alle door Inschrijver gerealiseerde CCaaS een functionele en technische beschrijving op (koppelingen tussen de door Inschrijver geleverde systemen en de systemen en/of infrastructuur van Opdrachtgever of van derden).

13 Toegevoegde Diensten Inschrijver

In de vorige hoofdstukken zijn inhoudelijke aspecten benoemd, waarbij Opdrachtgever in dit hoofdstuk expliciet de Toegevoegde Diensten van de Inschrijver rondom CCaaS wil uitvragen. Het gaat hier om diensten m.b.t. ondersteuning in inrichting, begeleiding in uitvoering, Migratie en ook Training en opleiding. We vragen hierbij werkzaamheden uit, en verantwoordelijken van de Inschrijver om dit te realiseren.

13.1 CCaaS-Specialist en Professional services

Nadat Inschrijver de volledige technische en functionele inrichting heeft voltooid, biedt Inschrijver ondersteuning aan de Functioneel beheerders van Opdrachtgever ter overdracht van de Implementatie en verdere aanvullende functionele inrichting.

Inschrijver zorgt voor (on-site) begeleiding op de locatie van Opdrachtgever gedurende de momenten van operationalisering in de verschillende fasen.

Voor Implementatie zie hoofdstuk 10 PVEW en BD paragraaf 7.4.1.

Eis 181. CCaaS-Specialist configureert de CaaS en WFO-onderdelen en richt hem in voor Opdrachtgever en zorgt voor begeleiding en uitvoering van Implementatie, Migratie en Nazorg

Mocht blijken dat de CCaaS-Specialist de opgedragen werkzaamheden naar inzicht van Opdrachtgever niet naar tevredenheid uitvoert, kan Opdrachtgever de CCaaS-Specialist per direct de werkzaamheden laten beëindigen en te laten vervangen door een andere CCaaS-Specialist. Inschrijver zal dan binnen één week een CCaaS-specialist aanleveren.

Indien deze eveneens niet voldoet dan is Opdrachtgever gerechtigd de CCaaS-specialist rechtstreeks bij de fabrikant of elders uit te vragen op kosten van Inschrijver (zo lang de Strippenkaart is).

Eis 182. CCaaS-Specialist is aantoonbaar opgeleid door de fabrikant, door een verklaring van de fabrikant of certificering.

Eis 183. CCaaS-Specialist spreekt Nederlands op een voor goed functioneren noodzakelijk niveau.

Eis 184. CCaaS-Specialist heeft aantoonbare ervaring met Implementatie van CCaaS in een vergelijkbare omgeving en omvang. (Aantoonbaar=de afgelopen twee jaar te hebben gewerkt met Implementatie van de aangeboden CCaaS).

Eis 185. De CCaaS-Specialist is gedurende de hele Projectfase beschikbaar aangaande de werkzaamheden die bij zijn/haar rol horen.

Eis 186. De CCaaS-Specialist configureert de CCaaS en richt hem in voor de klant

Eis 187. Professional services draagt zorg voor de integratievraagstukken.

Eis 188. Professional services is aantoonbaar opgeleid door de fabrikant, door een verklaring van de fabrikant of certificering.

Eis 189. Professional services spreekt Nederlands of Engels op een voor goed functioneren noodzakelijk en begrijpelijk niveau.

Eis 190. Professional services heeft aantoonbare ervaring met integratievraagstukken vergelijkbaar qua inrichting en omvang (aantoonbaar = de afgelopen twee jaar te hebben gewerkt met dit soort vraagstukken).

Eis 191. De CCaaS-Specialist en Professional services worden middels een Strippenkaart (in staffels) uitgevraagd.

Eis 192. De CCaaS-Specialist en/of Professional services zijn op wens van Opdrachtgever op locatie van het Kadaster beschikbaar.

Voor het invullen van het prijsmodel Bijlage 13 kunt u uitgaan van vooruitbetaling, zodat voor de gunning gelijke waarden worden vergeleken. Indien door Opdrachtnemer gebruik wordt gemaakt van nacalculatie, vindt betaling van de door Opdrachtgever goedgekeurde uren maandelijks achteraf plaats. Indien nacalculatie extra kosten met zich mee brengt dient u dit in Bijlage 13 tabblad specificatie 1 te vermelden en toe te lichten. Inschrijver dient uit te gaan van kantoor tijden zoals vermeld in paragraaf 6.1.2. In geval van overwerk of werk in het weekend worden hierover aparte afspraken gemaakt.

13.2 Kennispartner

Kadaster wil, voor de looptijd van het contract, ondersteund worden met kennis en kunde op het gebied van CCaaS en ontwikkelingen in de markt waarbij CCaaS ondersteuning kan bieden. Hiervoor zoekt het Kadaster een Kennispartner. Zie ook paragraaf 7.4.5 BD.

13.3 Opleiding / Training

De Opdrachtgever wil borgen dat tijdens de Implementatie en productie-werkzaamheden ook de diverse gebruikers een passende Training ontvangen. In deze paragraaf worden algemene eisen en wensen gesteld die van toepassing zijn voor de hele CCaaS inclusief de Opties tot Opdracht.

Eis 193. Alle gebruikers-opleidingen, Trainingen en Documentatie worden in de Nederlandse taal verzorgd.

Eis 194. Inschrijver heeft voor alle onderdelen van CCaaS Trainingen beschikbaar voor de verschillende rollen in het Contact Center (agent / supervisor / manager / functionele beheerder / BI-medewerker / planner)

Eis 195. Bij alle Trainingen dient het betreffende opleidingsmateriaal voor cursisten beschikbaar te zijn in de vorm van fysieke of digitale hand-outs/ cursusboeken of audiovisuele trainingsmiddelen welke door Opdrachtgever ingezet kunnen worden voor naslag en zelfstudie.

Wens 45. Geef aan hoe (trainingssysteem) en welke Trainingen en opleidingen voor gebruik en beheer (in de Nederlandse taal) van CCaaS-functionaliteit (alle af te nemen modules) worden aangeboden.

Eis 196. Inschrijver verzorgt een Training op locatie in geval Opdrachtgever dit wenst.

Eis 197. Opdrachtgever heeft het recht om trainingsinformatie binnen het Kadaster te blijven gebruiken

14 Opties tot Opdracht (fase 3) via offerte

Opdrachtgever heeft het recht om gebruik te maken van “uitbreidingen”, “nieuwe ontwikkelingen” en “Opties tot Opdracht” welke de aard van de Opdracht niet veranderen. Opdrachtgever behoudt zich nadrukkelijk het recht voor om geen gebruik te hoeven maken van de bovenstaande opties, maar te kunnen besluiten bovenstaande opties apart aan te besteden. Voor bovenstaande opties geldt dat de Opdrachtnemer geen beroep kan doen op de exclusiviteit van de Opdracht.

Opties tot opdracht (evenals mogelijke uitbreidingen en nieuwe ontwikkelingen) die door Opdrachtgever kenbaar gemaakt worden na het afsluiten van de Overeenkomst worden altijd voorafgegaan door een offertetraject. Accordering van de offerte door Opdrachtgever is afhankelijk van geschiktheid, toepasbaarheid, gewenstheid en Marktconformiteit. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid een referentiebezoek en/of labbezoek te doen. Pas dan kan Levering, Implementatie, Migratie en Nazorg plaatsvinden, met inachtnaam van de aanbestedingsrechtelijke kaders.

14.1 Referentiebezoek

Indien een Optie tot opdracht (of uitbreiding of nieuwe ontwikkeling) geschikt en toepasbaar wordt geacht, wordt hiervoor een referentiebezoek gedaan en/of gebruik gemaakt van Pre-sales Consultancy. Het is aan Opdrachtgever om hierover te beslissen. Als op voorhand de werking bekend is, wordt afgezien van een referentiebezoek.

Indien geen passende Optie tot opdracht (of uitbreiding of nieuwe ontwikkeling) wordt aangeboden, dan behoudt Opdrachtgever het recht voor om het gevraagde buiten de Overeenkomst met Inschrijver om, apart aan te besteden.

Eis 198. Inschrijver verklaart akkoord te gaan dat Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt aangeboden uitbreidingen, nieuwe ontwikkelingen en/of Optie tot opdracht te testen en bij ongeschiktheid voor toepassing binnen organisatie, processen en/of techniek apart aan te besteden of aan te schaffen.

14.2 Marktconformiteit

Het is voor Opdrachtgever van belang dat de offerteprijs van Inschrijver ten minste Marktconform is.

Opdrachtgever zal een check op Marktconformiteit van de Offerte doen. Voor het vaststellen van de Marktconformiteit van de aanbieding kan Opdrachtgever een (externe) partij aanwijzen.

Eis 199. Inschrijver onderschrijft dat de aan Opdrachtgever te leveren producten en diensten tegen tarieven plaats vinden die ten minste Marktconform of lager zijn.

Eis 200. Inschrijver gaat akkoord met het op Marktconformiteit laten toetsen van offertes door een derde, door Opdrachtgever aan te wijzen, partij.

Eis 201. Inschrijver werkt mee aan een benchmarkonderzoek (door een gekwalificeerde, onafhankelijke derde naar keuze van Opdrachtgever) naar Marktconformiteit van de prijs/kwaliteitsverhouding van de Diensten in hun geheel.

Eis 202. Opdrachtgever deelt de inhoud van het rapport van het benchmarkonderzoek met Inschrijver.

Eis 203. Indien de tarieven minder dan 5% afwijken van het marktgemiddelde, zijn de kosten van de benchmark voor rekening van Opdrachtgever. Indien de tarieven meer dan 5% afwijken van het marktgemiddelde, dan zijn de kosten van de benchmark voor Inschrijver.

14.3 Offertetraject en opdrachtverstrekking

Opdrachtnemer zal naar aanleiding van een Offerte-aanvraag een Marktconforme (zie voorgaande paragraaf) offerte indienen. Na een positieve beoordeling van de ontvangen offerte vindt opdrachtverstrekking plaats.

Eis 204. Op schriftelijk verzoek (offerte-aanvraag) met betrekking tot het doen van een wijziging, het lichten van een Optie tot Opdracht zoals vermeld in paragraaf 2.6 van het Beschrijvend Document, dient Opdrachtnemer binnen twee weken een Marktconforme offerte in. Indien deze wordt goedgekeurd door Opdrachtgever, dan wordt een Inkoopopdracht aan Opdrachtnemer verstuurd.

14.4 Acceptatietest

Voorts is de Opdrachtgever bevoegd, maar niet verplicht om eisen te testen in de Acceptatietest, zoals in de Overeenkomst artikel 6 staat verwoord. In het algemeen geldt dat analyse van en aanpassingen op Bevindingen, Incidenten en problemen door de Opdrachtnemer om niet worden gedaan.

14.5 Na Acceptatie

Na een succesvolle Acceptatietest worden de volgende werkzaamheden uitgevoerd:

- Inzet CCaaS-Specialist bij Implementatie, zie ook hoofdstuk 10
- De CCaaS-Specialist begeleidt de Kadaster medewerkers en verifieert de Implementatie.
- In overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt een invoeringsplan gemaakt.
- Verder zal in deze fase gestart worden met de eindgebruikers Training

15 Contractmanagement en rapportage

15.1 Contractmanagement:

Opdrachtgever is voornemens om contractmanagement in te richten inzake de beoogde Overeenkomst. Contractmanagement wordt omschreven als het op tactisch en operationeel niveau managen van alle contractueel vastgelegde verantwoordelijkheden, verplichtingen, procedures, afspraken, voorwaarden en tarieven rond een bepaalde Overeenkomst plus het managen van alle onduidelijkheden.

Opdrachtgever heeft haar ambitie op het gebied van contractmanagement vertaald in de navolgende activiteiten:

1. het proactief managen van alle afspraken, verplichtingen, voorwaarden, aannames, verwachtingen en doelstellingen met betrekking tot het contractueel bepaalde tussen Opdrachtgever en Inschrijver;
2. het elimineren van gebreken, hiaten, onduidelijkheden en verschil van interpretatie in de onder 1 genoemde aspecten;
3. het volgens afspraak of op verzoek tijdig (laten) verschaffen van zo correct mogelijke informatie met betrekking tot status, voortgang, financiën, risico's, besluiten, acties en openstaande issues tussen Inschrijver aan Opdrachtgever.
4. het organiseren, voeren en administreren van het noodzakelijke overleg tussen Opdrachtgever en Inschrijver;
5. het managen van niet contractueel vastgelegde, maar voor Partijen wel belangrijke aspecten of nevendoelestellingen.

Contractmanagement kan pas tot goede resultaten leiden als betrokken Partijen op een proactieve en transparante wijze invulling geven, respectievelijk bijdragen, aan deze activiteiten.

Eis 205. Inschrijver onderschrijft bovengenoemde contractmanagementactiviteiten en zal zich gedurende de contractperiode verbinden aan de samen vastgestelde uitkomsten van bovengenoemde activiteiten. Hij stelt zich daarbij meedenkend op.

15.2 Rapportage

Eis 206. Inschrijver levert maandelijks een service level rapportage op

De servicelevel rapportage bevat minimaal de volgende onderdelen dan wel informatie over:

- Management samenvatting en trendanalyse;
- Kwaliteit van de geleverde services
- Trendweergave over minimaal de afgelopen 6 rapportagecycli;
- Beschikbaarheid over de afgelopen 6 rapportagecycli;
- Aantal Incidenten, Problemen, Bevindingen van de afgelopen maand, inclusief prioriteit en Norm;
- Aantal openstaande en gesloten Incidenten, Problemen, Bevindingen van de afgelopen maand;

- Gerealiseerde Beschikbaarheid afgelopen maand;
- Aantal Incidenten die niet tijdig zijn opgelost van de laatste 12 maanden;
- Aantal Incidenten die tijdig zijn opgelost van de laatste 12 maanden;
- Overzicht van de beschikbare en/of in gebruik genomen Licenties/abbonnementen;
- Financiële rapportage inclusief eventuele overschrijdingen van de fair use policy;

*Eis 207. **Inschrijver gaat expliciet akkoord met alle bovenstaande eisen door inschrijving op deze aanbesteding.***
