

Bijlage 4 Conformiteitenlijst

Altena Connect



Opstellers:
Gemeente Altena
Inkoopbureau West-Brabant

Kenmerk: 2020-031287/siw009338
Datum: 20 mei 2022

Niets van deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/ of openbaar gemaakt, op welke wijze dan ook zonder voorafgaande toestemming van zowel de aanbestedende dienst als Inkoopbureau West-Brabant..

Conformiteitenlijst

In deze bijlage vindt u een omschrijving van het programma van eisen voor deze aanbesteding.

De eisen in deze conformiteitenlijst zijn uitsluitende criteria, het niet voldoen aan deze eisen kan uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure tot gevolg hebben.

Indien u om moverende redenen niet (volledig) aan de eis kunt / denkt te voldoen dient u een duidelijke toelichting te geven, in de vorm van het pas toe of leg uit principe.

Deze toelichting wordt beoordeeld door de betreffende materiedeskundige(n) van de Aanbestedende dienst.

Indien de conclusie is dat deze toelichting inhoudt dat u niet voldoet volgt alsnog uitsluiting.

Indien uw toelichting in alle redelijkheid en billijkheid acceptabel is, dan kan de Aanbestedende dienst besluiten hierin mee te gaan. Hierbij worden alle inschrijvers op eenzelfde manier behandeld.

Eis	Omschrijving	Voldoet (Ja of Nee)	Toelichting
Algemeen			
1.	<p>Inschrijver levert een vaste telefonie dienstverlening op basis van een SaaS (Cloud) oplossing. De te leveren functionaliteiten komen overeen met die van een moderne telefoniecentrale, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none">• KCC, ACD, team- en clusterschakeling;• Functionele vaste-mobiele integratie;• Presence en chat van en tussen gebruikers, daarbij mogelijkheid voor weergave van status en statusbericht;• Doorverbinden, doorschakelen, ruggespraak, wachtstand;• Huntgroepen;• Diverse vormen van nummer weergave;• Berichtenverkeer (chat) met externen.		

Eis	Omschrijving	Voldoet (Ja of Nee)	Toelichting
2.	<p>De telefonievoorzieningen, zijn flexibel en schaalbaar en in te zetten naar behoefte van de gemeente. Dit betekent dat de voorzieningen op elk ogenblik gedurende de looptijd op en af schaalbaar zijn.</p> <p>Onder telefonie voorzieningen wordt verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kantoortelefonie op vaste en mobiele endpoints; • Multi Channel Contact Center; • Call Recording, meeluisteren en gespreksopname; • Management rapportages; • Mogelijkheid tot een visuele weergave van het actuele telefoonverkeer; • Piket functionaliteit. Momenteel heeft de gemeente 6 piketdiensten. 		
3.	De geboden cloudoplossing is stabiel, 24/7 beschikbaar en is voor 99,9% storingsvrij per maand (betrouwbaar).		
4.	De dienstverlening en de data opslag vindt plaats vanuit een land dat deel uitmaakt van de EU, m.u.v. Ierland		
5.	De aanbestedende dienst heeft de mogelijkheid de data zelf in eigen systemen op te slaan én de inschrijver garandeert dat de data welke bij de inschrijver staat ieder moment verwijderd wordt wanneer de aanbestedende dienst hiertoe opdracht geeft.		
6.	Communicatie en ondersteuning vindt plaats vanuit een Nederlandstalige Servicedesk.		
7.	Handleidingen voor (eind)gebruikers over het gebruik van de hard- of software dienen digitaal en in het Nederlands beschikbaar te zijn of beschikbaar gesteld te worden		
8.	Systeemdokumentatie en technische beheer handleidingen moeten ten minste digitaal en in het Nederlands beschikbaar worden gesteld.		

Eis	Omschrijving	Voldoet (Ja of Nee)	Toelichting																
9.	<p>Inschrijver levert na de gunning een standaard Service Level Agreement (SLA). Een SLA die in ieder geval voldoet aan de volgende eisen: Incidenten worden beoordeeld op prioriteit en zijn onderverdeeld in drie categorieën:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prioriteit 1: meer dan 50 gebruikers kunnen de telefonie niet gebruiken; • Prioriteit 2: specifieke systeemfunctionaliteit is uitgevallen (ACD/IVR/voicemail/bedienpost); • Prioriteit 3: toestel is uitgevallen of bepaalde functionaliteiten (bijv. huntgroep) is niet beschikbaar. <p>Storingen dienen 24 uur per dag, 7 dagen in de week te worden doorgegeven via een portal. Prioriteit 1 meldingen kunnen ook buiten openingstijden telefonisch worden doorgegeven. Oplostijden:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Omschrijving</th> <th>Responsetijden</th> <th>Oplostijd (remote) 80%</th> <th>Oplostijd 100%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Prioriteit 1</td> <td>< 10 minuten</td> <td>1 uur</td> <td>4 uur</td> </tr> <tr> <td>Prioriteit 2</td> <td>< 10 minuten</td> <td>2 uur</td> <td>8 uur</td> </tr> <tr> <td>Prioriteit 3</td> <td>< 10 minuten</td> <td>4 kantooruren</td> <td>16 kantooruren</td> </tr> </tbody> </table>	Omschrijving	Responsetijden	Oplostijd (remote) 80%	Oplostijd 100%	Prioriteit 1	< 10 minuten	1 uur	4 uur	Prioriteit 2	< 10 minuten	2 uur	8 uur	Prioriteit 3	< 10 minuten	4 kantooruren	16 kantooruren		
Omschrijving	Responsetijden	Oplostijd (remote) 80%	Oplostijd 100%																
Prioriteit 1	< 10 minuten	1 uur	4 uur																
Prioriteit 2	< 10 minuten	2 uur	8 uur																
Prioriteit 3	< 10 minuten	4 kantooruren	16 kantooruren																
10.	Inschrijver levert na de gunning in de standaard SLA een dossier afspraken en procedures (DAP) aan, waarin duidelijk wordt aangegeven hoe de kwaliteit- en servicelevels aantoonbaar worden gerealiseerd en geborgd.																		
11.	De oplossing dient te koppelen met het zaakstelsel en BI tool door middel van bestanden of koppelmogelijkheden middels ESB en het gebruik van de gemeentelijke standaarden.																		
12.	Opdrachtnemer monitort ¹ een goede gesprekskwaliteit (vergelijkbaar met een MOS waarde van 3.5 ²) binnen haar telefoniedienst en kan aantonen waar gesprekken kwaliteit verliezen.																		
13.	De door Opdrachtgever beschikbaar gestelde nummers en nummerblokken blijven eigendom van de Opdrachtgever gedurende en na de looptijd van de overeenkomst.																		
14.	In de oplossing wordt het intern belverkeer tussen medewerkers van de gemeente afgekocht. De kosten hiervoor worden opgenomen in de jaarlijkse kosten per gebruiker.																		

¹ Met het oog op het hybride werken, het gericht monitoren van de kwaliteit van de telefonieoplossing en deze kwaliteit te borgen.

² D.w.z. gesprekken zijn goed verstaanbaar, bevatten geen haperingen, zijn niet blikkiger en hebben geen vertraging.

Eis	Omschrijving	Voldoet (Ja of Nee)	Toelichting
15.	De inschrijver toont diens deskundigheid ten aanzien van informatiebeveiliging aan door het bezit van ten minste een ISO 27001 certificaat of gelijkwaardig.		
16.	De geboden oplossing biedt de mogelijkheid voor de inrichting met meerdere groepsnummers, met daarin zowel vaste- als mobiele gebruikers die deelnemen in een groepsschakeling.		
17.	De geboden oplossing biedt de mogelijkheid om een piketdienst of huntgroep flexibel aan te maken, in te richten en weer te verwijderen.		
18.	De geboden oplossing biedt gebruikers, via functietoetsen binnen de applicatie (zowel Softphone applicatie als werkplekclient), de mogelijkheid in meerdere groepen deel te nemen en de beschikbaarheid per groep aan- en uit te schakelen.		
19.	De gebruiker is in staat om naast de deelname in de groep ook bereikbaar te blijven op het eigen individuele nummer.		
20.	Indien geen van de individuele medewerkers beschikbaar is in de belgroep, dient er een terugval gerealiseerd te worden naar een van de mogelijke opties: <ul style="list-style-type: none"> • KCC; • een alternatieve belgroep; • naar een specifiek collega. Deze terugval is device onafhankelijk mogelijk.		
21.	Voor iedere gebruikers is het te autoriseren dat een van de, hoofdnummers of het persoonlijke vaste nummer van de medewerker wordt getoond wanneer mobiel naar een extern nummer wordt gebeld.		
22.	De beoogde oplossing dient een koppeling te realiseren naar de (bel)historie in het zaaksysteem op basis van nummerherkenning. ³		

³ Afhankelijk van de mogelijkheden binnen wet- en regelgeving op dit gebied.

Eis	Omschrijving	Voldoet (Ja of Nee)	Toelichting
Klant contact centrum (KCC)			
23.	De standaard wachtrijmanagement functionaliteiten zijn beschikbaar, waaronder het communiceren van de positie van de beller in de wachtrij.		
24.	De oplossing biedt de mogelijkheid om alternatieve contactmogelijkheden te communiceren. Bijvoorbeeld: verwijzing naar website of contacteren via mail. Eis hierbij is dat de aangewezen medewerkers binnen de gemeente hierbij de meldteksten zelf kunnen inspreken en inregelen.		
25.	Het is mogelijk om een incidentele boodschap in te stellen voor een belgroep indien er een calamiteit is. Bijvoorbeeld een ICT-applicatie die tijdelijk niet benaderbaar is, om en overvloed aan meldingen te vermijden een tijdelijke boodschap op het nummer plaatsen.		
26.	Real time weergave van gegevens (bv. actuele wachtrijen, agenten en gesprekken van elke gewenste ingang). De gegevens worden via een wallboard en de werkplek getoond. Wens: Specificeer in het veld toelichting welke gegevens er worden getoond (dit mag ook met een schermprint van de software).		
27.	Het is mogelijk voor de KCC-medewerker om de optie nabewerking in te schakelen. Deze nawerktijd moet per rol in te stellen zijn.		
28.	De oplossing biedt de mogelijkheid om binnen het KCC ruggespraak te houden met supervisor (fluisteren c.q. overnemen).		
29.	Het moet mogelijk zijn voor de KCC-medewerker om eenvoudig de beschikbaarheidsstatus te veranderen in (on)beschikbaar.		
30.	Het moet instelbaar zijn voor een KCC medewerker, dat hij/zij alle inkomende oproepen opvangt voor of het hoofdnummer en/of voor OnS Altena.		
31.	De KCC medewerker heeft de mogelijkheid om thuis te werken en beschikt hierbij over dezelfde tools als wanneer de medewerker op de werkplek van het gemeentehuis werkt.		

Eis	Omschrijving	Voldoet (Ja of Nee)	Toelichting
Telefonie			
32.	De Softphone applicatie dient zodanig te zijn ingericht zodat deze is toe te passen op alle gangbare smartphones (Android én IOS), waarbij de basis functionaliteit dezelfde is als op de werkplekclient		
33.	Medewerker gegevens moeten uit AD worden gehaald (bijv. naam, functie, afdeling, telefoonnummer).		
34.	De oplossing bevat "snel zoek" termen zodat een collega snel wordt gevonden (bijv. voornaam, achternaam, team, functie etc.).		
35.	De oplossing biedt de mogelijkheid om openingstijden van de centrale zelf te kunnen inregelen + programmeren wacht/afwezigheid bandjes als er zich een calamiteit voordoet.		
36.	Toegewezen medewerkers van de Gemeente Altena dienen gelijktijdig in te kunnen loggen in de beheeromgeving.		
37.	De oplossing biedt de mogelijkheid om eenvoudig (nieuwe) medewerkers te kunnen toevoegen, wijzigen en verwijderen.		
38.	De oplossing biedt de mogelijkheid voor het opstellen en zelf instellen van policy (bijvoorbeeld het verbieden van buitenlands nummers te bellen) per gebruiker.		
39.	De oplossing biedt de mogelijkheid externe telefoonnummers als vast nummer op te nemen in de telefoonlijst.		
40.	De oplossing biedt de mogelijkheid dat de gemeente zelf profielen of rollen toewijst aan medewerkers of personen die gebruik dienen van de maken van de centrale.		
41.	De opdrachtgever wordt structureel (per kwartaal) op de hoogte gesteld over de technische ontwikkeling en eventuele nieuwe mogelijkheden van de centrale. Dit dient tevens tussendoor te gebeuren wanneer nieuwe technieken zich aandienen.		
42.	De oplossing biedt standaard rapportages waarin de volgende informatie beschikbaar wordt gesteld: <ul style="list-style-type: none"> Aantal aangeboden, beantwoorde en opgehangen oproepen KCC (hoofdnummer, terugval hoofdnummer, sociaal domein, terugval sociaal domein) Aantal aangeboden, beantwoorde en opgehangen oproepen op groepsnummers Aantal doorverbindingen vanuit KCC (per team en vanuit welke agent) Aantal doorverbindingen vanuit KCC naar externe partijen waarvan nummers voor gedefinieerd zijn (SVHW, RDW, Afvalstoffendienst etc.) 		

Eis	Omschrijving	Voldoet (Ja of Nee)	Toelichting
	<ul style="list-style-type: none"> • Antwoordsnelheid (gemiddeld, maar ook aantallen per bandbreedte) voor de diverse wachtrijen en groepsnummers • Antwoordsnelheid bij intern doorverbinden vanuit KCC per team • Gespreksduur (gemiddeld, maar ook aantallen per bandbreedte) voor de diverse wachtrijen en groepsnummers • Serviceniveau (percentage van de inkomende oproepen binnen x seconden beantwoord) voor de diverse wachtrijen en groepsnummers • Terugval, inzichtelijk vanuit welk team oproepen terugvallen. • Bezetting KCC (aantal medewerkers per dagdeel) • Per KCC-medewerker: <ul style="list-style-type: none"> ○ Hoe laat in- en uitgelogd ○ Hoe vaak en hoe lang afhandeltijd en niet storen (= van de werkplek af) ○ Aantal beantwoorde en onbeantwoorde oproepen ○ Gespreksduur 		
43.	Standaard rapportages en data export zijn periodiek (bijvoorbeeld werkdag/week/maand) automatisch in batch over de voorgaande periode te genereren.		
44.	Gegevens moeten op generieke wijze worden geëxporteerd (bijvoorbeeld CSV, XML, webservice).		

Organisatie (Penvoerder)	
Naam ondertekenaar	
Functie	
Handtekening	