

Nr.	Basistelefonie & openbare infrastructuur	POC test
1.1	Algemeen	
1.1.1	Bellers kunnen doorkiezen naar de juiste Bestemming.	Nee
1.1.2	Huidige nummerreeksen worden ongewijzigd overgenomen. Opdrachtnemer coördineert de portering van de bestaande telefoonnummers, van de huidige leverancier naar de Oplossing.	Nee
1.1.3	Bundelindelingen zijn volledig 'dubbelgericht'.	Nee
1.1.4	Het gebruik van Groepsnummers is mogelijk.	Nee
1.1.5	De Oplossing voldoet aan alle Europese standaarden en normen voor telefonie.	Nee
1.1.6	Door Opdrachtnemer geleverde SIP trunks zijn volledig compatibel en gecertificeerd zijn met de Oplossing.	Nee
1.1.7	De Oplossing ondersteunt CLIP, CLIR, COLP en COLR.	Nee
1.1.8	Nummeridentificatie wordt meegestuurd met een Oproep. Dit kan zijn een doorkiesnummer, een alternatief nummer uit een nummerreeks, of geen nummer (anoniem).	Nee
1.1.9	Doorkiesnummers kunnen worden doorgeschakeld naar een alternatieve Bestemming (zoals een mobiel nummer).	Nee
1.1.10	DTMF kan worden gebruikt voor nakiezen.	Nee
1.1.11	Faxverkeer werkt op basis van het T38 protocol en via native G711 codec.	Nee
1.1.12	Alle publieke nummers kunnen worden gekozen. Zoals geografische nummers in binnen- en buitenland, servicenummers (0800/090X), 14XY-nrs, 18XY-nrs, mobiele nummers (06), specifieke nummers (084X), bedrijfsnummers (088), nomadische nummers (084/087), VoIP telefoonnummers (085), Internet gerelateerde nummers (091), noodnummers zoals 112, etc.	Nee
1.1.13	Ook 10- en 11-cijferige nummerlengtes kunnen worden gebruikt.	Nee
1.1.14	De Oplossing is (getest en werkend) aangesloten op de openbare infrastructuur.	Nee
1.1.15	Ook 088-nummers kunnen rechtstreeks worden verwerkt.	Nee
1.1.16	Bestaande (lokale) SVB telefoonnummers op satelliet locaties van de SVB in het buitenland blijven in gebruik.	Nee
1.1.17	Het SVB kantoor in Rabat (Marokko) is gekoppeld via een aanwezige gateway (standaard ISDN to SIP converter) waardoor de Werknemers op die locatie ook gebruik kunnen maken van de Oplossing.	Nee
1.1.18	In Bijlage S zijn de meeste bestaande huidige callflows weergegeven. Identieke callflows (die bijvoorbeeld op meerdere locaties zijn ingericht) zijn slechts 1 maal toegevoegd. De Oplossing zal conform deze callflows door Opdrachtnemer worden ingericht.	Nee
1.2	Performance	
1.2.1	Voorstel: De Oplossing is volledig redundant uitgevoerd, zowel qua oplossing als geheel, als qua zelfstandige cruciale componenten	Nee
1.2.2	Bij een Incident wordt automatisch en zonder onderbreking overgeschakeld naar de backup-voorziening.	Nee

1.2.3	De Oplossing heeft een blokkeringskans van maximaal 0,1%	Nee
1.2.4	Maximaal 0,01% van de gesprekken wordt voortijdig verbroken als gevolg van een Incident.	Nee
1.2.5	De Oplossing biedt realtime inzicht in de gebruikte en beschikbare capaciteit van SIP trunks.	Nee
1.2.6	De beschikbare capaciteit voor een SIP trunk kan op verzoek binnen 14 dagen worden uitgebreid.	Nee
1.3	Calamiteitenvoorziening	
1.3.1	De Oplossing biedt een adequate calamiteitenvoorziening, conform good market practice.	Nee
1.3.2	De maximale omschakeltijd van een Calamiteitenvoorziening is 20 minuten.	Nee
1.4	IP-Trunking	
1.4.1	De Oplossing heeft een Mean Opinion Score (MOS) waarde van minimaal 4.1	Nee
1.4.2	De Oplossing ondersteunt de volgende codecs: G711 (64 kb/s), G.722, G723.1 (8 kb/s), G729 (56kb/s)	Nee
1.4.3	De Oplossing heeft een maximale Delay van 20 ms.	Nee
1.4.4	De Oplossing heeft een maximale Packet Loss van 0,1%	Nee
1.5	Toestellen	
1.5.1	Toestellen zijn geschikt voor professioneel intensief gebruik, conform good market practice.	Nee
1.5.2	Toestellen zijn voorzien van minimaal 6 vrij te programmeren functietoetsen welke zijn voorzien van self-labeling keys (geen papieren labels bij deze toetsen).	Nee
1.5.3	Als een geprogrammeerde functie op een Toestel is geactiveerd dient dit zichtbaar te zijn in het display en/of bij een functietoets.	Nee
1.5.4	Functietoetsen op een Toestel kunnen door de Gebruiker zelf geprogrammeerd te worden via een applicatie op de PC of via het Serviceportaal. Deze functionaliteit dient per Gebruiker vrijgegeven te kunnen worden, dan wel geblokkeerd te kunnen worden.	Nee
1.5.5	Toestellen beschikken over een full-duplex speakerphone.	Nee
1.5.6	Toestellen hebben een geluidsregeling.	Nee
1.5.7	Op een Toestel kan naast de hoorn ook een headset worden aangesloten.	Nee
1.5.8	Toestellen beschikken over een headset aansluiting waarmee het Electronic Hook Switch (EHS) protocol (of een vergelijkbaar protocol) wordt ondersteund.	Nee
1.5.9	Middels EHS (of een vergelijkbaar protocol) is het mogelijk om via een draadloze headset gesprekken te beantwoorden, gesprekken te verbreken, en het gespreksvolume aan te passen.	Nee
1.5.10	Toestellen kunnen als SIP-toestel configureerbaar en inzetbaar zijn.	Nee
1.5.11	Eventueel benodigde additionele firmware / licenties voor Toestellen worden kosteloos ter beschikking gesteld.	Nee
1.5.12	De functie doorverbinden/ruggespraak is beschikbaar met een enkele toets of enkele handeling op een Toestel.	Nee
1.5.13	De functie 'in en uit de wacht' (Hold) is beschikbaar met een enkele toets of enkele handeling op een Toestel.	Nee
1.5.14	De functie nummerherhaling (redial) is beschikbaar met een enkele toets of enkele handeling op een Toestel.	Nee

1.5.15	Toestellen zijn voorzien te zijn van een visuele indicatie voor een bericht (message waiting indicator).	Nee
1.5.16	De functie onderdrukken van geluid (mute) is beschikbaar met een enkele toets of enkele handeling op een Toestel.	Nee
1.5.17	De functie voor Conferentiegesprek is beschikbaar te zijn met een enkele toets of enkele handeling op een Toestel.	Nee
1.5.18	Toestellen maken visueel en akoestisch onderscheid tussen interne en externe Oproepen.	Nee
1.5.19	Telefoonnummers kunnen met de hoorn op de haak gekozen worden en de functietoetsen kunnen met de hoorn op de haak bediend worden.	Nee
1.5.20	Een toolkit / SDK is beschikbaar waarmee applicaties / HTML pagina's ontwikkeld kunnen worden voor Toestellen.	Nee
1.5.21	Toestellen ondersteunen IEEE 802.1x (TLS).	Nee
1.5.22	Toestellen ondersteunen de QoS standaarden IEEE 802.1 p/Q en Diffserv (DSCP).	Nee
1.5.23	Toestellen ondersteunen DHCP.	Nee
1.5.24	Toestellen kunnen handmatig met vaste instellingen geconfigureerd worden.	Nee
1.5.25	Handmatig geprogrammeerde functies in het Toestel blijven na een firmware update beschikbaar	Nee
1.5.26	Toestellen ondersteunen het gebruik van certificaten.	Nee
1.5.27	Geïnstalleerde certificaten op een Toestel blijven na een firmware update beschikbaar	Nee
1.5.28	Toestellen ondersteunen het Simple Certificate Enrollment Protocol (of een vergelijkbaar protocol).	Nee
1.5.29	Certificaten op een Toestel worde automatisch vernieuwd na het verstrijken van een vooraf ingesteld percentage van de geldigheidsduur van het certificaat.	Nee
1.5.30	Toestellen worden op verzoek door Opdrachtnemer voorzien van een basisconfiguratie, software updates, certificaten, etc., alvorens met een simpele handeling op het SVB netwerk te worden aangesloten en in gebruik genomen.	Nee
1.5.31	Toestellen kunnen automatisch door Opdrachtnemer worden voorzien van een basisconfiguratie, software updates, certificaten, etc., alvorens met een simpele handeling op het SVB netwerk te worden aangesloten en in gebruik genomen.	Nee
1.5.32	Indien een Toestel over een interne switch beschikt, is het mogelijk te zijn om de switchpoort softwarematig via de Beheerder-interface op afstand uit te schakelen.	Nee
1.5.33	Indien een Toestel is voorzien van een interne switch dient IEEE 802.1X tevens toepasbaar te zijn op de hierop aangesloten randapparatuur.	Nee
1.5.34	Het verplaatsen van een Toestel naar een andere wall outlet kan zonder verlies van instellingen van het Toestel.	Nee
1.5.35	Opdrachtnemer kan op verzoek Analoge Terminal Adapters (ATA) te leveren.	Nee
1.6	Softphone	
1.6.1	De Opdrachtnemer levert voldoende Softphones, als onderdeel van de Oplossing, die beschikbaar worden gemaakt op de Endpoints van Gebruikers.	Nee
1.6.2	De Softphone toont de status van een Gebruiker (ingelogd, uitgelogd, vrij, bezet, ringing, doorgeschakeld, niet storen) in een oogopslag.	Nee

1.6.3	De Softphone is ontworpen volgens het “responsive webdesign” principe.	Nee
1.6.4	De Softphone is geschikt voor gebruik in een thin client omgeving (Citrix, VMware VDI, etc).	Nee
1.6.5	De Softphone kan via Microsoft AppV gepackaged en gedistribueerd worden op VDI/SBC werkplekken.	Nee
1.6.6	De Softphone ondersteunt offloading technieken voor realtime media in een thin-client omgeving (Citrix, VMware VDI, etc).	Nee
1.6.7	De Softphone levert minimaal dezelfde functionaliteiten als een Toestel.	Nee
1.6.8	De Softphone functioneert tenminste op Windows en MacOS	Nee
1.6.9	Indien de Softphone functioneert als webapplicatie, ondersteunt deze tenminste de meest recente major release en één release ouder dan de huidige major release van: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Apple Safari.	Nee
1.6.10	Indien de Softphone functioneert als webapplicatie, dan zijn er geen additionele componenten of plug-ins nodig op het Endpoint van de Gebruiker.	Nee
1.6.11	Inloggen op de Softphone gebeurt middels Azure Active Directory.	Nee
1.6.12	Inloggen op de Softphone gebeurt middels Single Sign One en op basis van open standaarden	Nee
1.6.13	De Softphone functioneert met een USB audio-device (headset, koptelefoon, microfoon, speaker, etc).	Nee
1.6.14	De Softphone functioneert met een Bluetooth audio-device (headset, koptelefoon, microfoon, speaker, etc).	Nee
1.6.15	De Softphone ondersteunt G.711 en G.722 codecs.	Nee
1.6.16	De Softphone ondersteunt click-to-call vanuit een webpagina.	Nee
1.6.17	De Softphone ondersteunt click-to-call vanuit Microsoft Outlook.	Nee
1.6.18	De Softphone ondersteunt click-to-answer.	Nee
1.6.19	De Softphone ondersteunt click-to-hangup.	Nee

Nr.	Klantcontactcenter	POC test
2.1	Algemeen	
2.1.1	Alle Klantcontacten via alle Communicatiekanalen kunnen worden afgehandeld binnen dezelfde userinterface.	Ja
2.1.2	In de Telefoongids is het zichtbaar of een Agent beschikbaar is, in gesprek is of niet gestoord wil worden.	Ja
2.1.3	Gespreksrouting is mogelijk via Voice Recognition (in het Nederlands) bijvoorbeeld op postcode en huisnummer.	Ja
2.1.4	De Oplossing kan de middels Voice Recognition herkende postcode en huisnummer opnieuw afspelen en de Beller om bevestiging vragen. Na twee mislukte pogingen wordt de beller automatisch doorverbonden met een door de SVB bepaalde Gebruiker.	Ja
2.1.5	Telefonische Klantcontacten kunnen worden opgenomen, opgeslagen en teruggeluisterd.	Ja
2.1	Calamiteitenvoorziening	
2.2.1	Een Beheerder kan middels een eenvoudige handeling een Calamiteitenschakeling activeren of deactiveren voor elk Communicatiekanaal.	Ja
2.2.2	Een Beheerder kan middels een telefoongesprek, webinterface of Serviceportaal een meldtekst opvoeren, muteren of verwijderen, voor elk Communicatiekanaal.	Ja
2.2.3	Een Beheerder kan in geval van een Calamiteit direct een callflow inschakelen of omschakelen.	Ja
2.2	Supervisor functionaliteiten	
2.3.1	Een Supervisor heeft in de basis dezelfde functionaliteiten als de Agent, aangevuld met specifieke functionaliteiten voor Supervisor-taken.	Nee
2.3.2	Een Supervisor heeft de volgende rechten en functionaliteiten ter beschikking: a) Het tijdelijk in of uit een Groep plaatsen van Agents b) Het openen en sluiten van een Groep c) Het openen, sluiten en eventueel herrouteren van Ingangen d) Het instellen van openingstijden, vakanties, feestdagen, etc. e) Het inspreken en aanpassen van tekstmeldingen	Ja
2.3.3	Een Supervisor kan meeluisteren met een Gesprek. Dit wordt aan de Agent kenbaar gemaakt middels een optische of akoestische indicatie.	Ja
2.3.4	een Supervisor kan deelnemen aan een Gesprek, waardoor er een drieweg gesprek ontstaat	Ja
2.3.5	Een Supervisor of een daartoe geautoriseerd persoon, kan een Gesprek overnemen vanaf de eigen werkplek.	Ja

2.3.6	Een Supervisor kan in de Supervisor Applicatie (binnen de eigen Groep) de volgende informatie zien: a) Inkomend of uitgaand gesprek per Agent b) De Nawerktijd per Agent c) De gemiddelde Nawerktijd van de hele Groep d) De gemiddelde Wachtijd van de gehele Groep e) De gemiddelde Wachtrij van de gehele Groep f) De realtime Wachtijd en / of Wachtrij van de gehele Groep	Ja
2.3.7	In de Supervisor-interface kunnen realtime grafieken en tabellen getoond worden met een visualisatie van alle bezettings- en performance cijfers.	Ja
2.3.8	De Supervisor ontvangt een notificatie (audio, icoon of pop-up) als bepaalde drempelwaarden in de realtime performance grafieken en tabellen worden overschreden.	Nee
2.3.9	De getoonde informatie in Supervisor-interface van de Oplossing wordt minimaal elke 5 seconden ververs.	Ja
2.3.10	Agenten kunnen worden geëvalueerd op basis van afgehandelde Klantcontacten middels een vrij instelbare vragenlijst, in te vullen door de door de Agent zelf of een ander daartoe geautoriseerd persoon.	Ja

Nr.	Multichannel	POC test
3.1	Chat	
3.1.1	De Oplossing biedt Chat aan bij Bezoekers op een SVB-Webpagina vooraf gedefinieerde tijdvensters.	Ja
3.1.2	De Oplossing kan een door de Beheerder of daartoe geautoriseerd persoon instelbare meldtekst tonen, om Bezoekers te informeren als Chat niet beschikbaar is.	Ja
3.1.3	De Oplossing ondersteunt het uitwisselen van documenten in Chat.	Ja
3.1.4	De Oplossing realiseert de mogelijkheid om per Communicatiekanaal, door de Beheerder, het verzenden van bepaalde documenttypes onmogelijk te maken.	Ja
3.1.5	Aan een Bezoeker kan Chat worden aangeboden via een link, een button en/of een chatvenster in een webpagina.	Ja
3.1.6	Een Bezoeker kan na afloop een kopie van het gevoerde Chat-gesprek downloaden.	Ja
3.1.7	De Oplossing kan na afloop een kopie van het gevoerde Chat-gesprek versturen naar het ingevoerde mailadres van de Bezoeker.	Ja
3.1.8	Een Agent kan een nieuw of een actief Chat-gesprek doorsturen naar een andere Agent met dezelfde of andere Skillset, inclusief Chat historie en geüploade documenten.	Ja
3.1.9	Een Agent kan zowel een doorgestuurd Chat-gesprek (vooraf en tijdens het gesprek) weigeren en terugzetten in de wachtrij van de oorspronkelijk Skillset.	Ja
3.1.10	Een Agent kan zowel een doorgestuurd Chat-gesprek (vooraf en tijdens het gesprek) weigeren en terugzetten in de wachtrij van een andere Skillset.	Ja
3.1.11	Een Bezoeker krijgt informatie over de wachttijd voor een Chat-gesprek, als er niet direct een Agent beschikbaar is.	Ja
3.1.12	Een Beheerder kan een maximum aantal gelijktijdige Chat-gesprekken instellen per Groep, Agent of Skillset.	Ja
3.1.13	Een Chat-gesprek blijft actief ook als de Bezoeker naar andere (SVB) webpagina's navigeert.	Ja
3.1.14	Een Agent kan zien op welke pagina van de SVB website de Bezoeker het Chat-gesprek is gestart.	Ja
3.1.15	Een Bezoeker kan in Chat zien met welke Agent van welke Klantcontactcenteringang men contact heeft.	Ja
3.1.16	Bezoeker en Agent zien tijdens het Chat-gesprek dat de andere aan het typen is.	Ja
3.1.17	Een Bezoeker of Agent kunnen beiden een Chat-gesprek beëindigen.	Ja
3.1.18	Een Bezoeker en Agent kunnen alle handelingen in Chat met het toetsenbord, dus zonder muis, uitvoeren (WCAG2.0 compliant).	Ja
3.1.19	Chat werkt gemakkelijk en intuïtief voor de Klant, en kan zonder training worden ingezet.	Nee
3.1.20	Chat ondersteunt naast de Nederlandse taal minimaal de volgende vreemde talen: Engels, Duits, Frans, Spaans, Pools, Turks, Italiaans en Portugees.	Ja
3.1.21	De Oplossing faciliteert spellingscontrole van Chat-gesprekken in Nederlandse en vreemde talen (Engels, Duits, Frans, Spaans, Pools, Turks, Italiaans en Portugees).	Ja

3.1.22	De Oplossing vertaalt real time Chatgesprekken in een vreemde taal (Nederlands, Engels, Duits, Frans, Spaans, Pools, Turks, Italiaans en Portugees) tussen Agent en Bezoeker.	Ja
3.1.23	Een Beheerder kan de gebruikte taal voor Chat instellen, per Skillset of Klantcontactcenteringang.	Ja
3.1.24	Een Agent kan de gebruikte taal per Chat-gesprek instellen.	Ja
3.1.25	De Oplossing faciliteert Videobellen binnen de Oplossing.	Ja
3.1.26	Een Agent kan tijdens een Chatgesprek overschakelen naar Videobellen binnen de Oplossing.	Ja
3.2	Whatsapp	
3.2.1	De Oplossing biedt Whatsapp aan bij Bezoekers op vooraf gedefinieerde tijdvensters.	Ja
3.2.2	De Oplossing wijst een Whatsapp-gesprek toe aan een Agent van de juiste afdeling en met passende expertise.	Ja
3.2.3	Bezoekers die buiten kantooruren een Whatsapp-bericht sturen ontvangen automatisch een (vrij instelbaar bericht) wanneer hun bericht in behandeling is genomen.	Ja
3.2.4	Een ontvangende Agent kan een nieuw of een actief Whatsappgesprek (inclusief berichtengeschiedenis) doorsturen naar een andere Agent.	Ja
3.2.5	Als niet direct een Agent beschikbaar is dan ontvangt de Bezoeker informatie over de geschatte wachttijd.	Ja
3.2.6	Een Beheerder kan het maximum aantal gelijktijdige Whatsapp-gesprekken instellen per Groep, Agent of Skillset.	Ja
3.2.7	Een Bezoeker kan in Whatsapp zien met welke Agent van welke Klantcontactcenteringang er wordt gesproken.	Ja
3.2.8	Een Bezoeker die een Whatsapp bericht stuurt, wordt automatisch herkent aan het gebruikte telefoonnummer dat bij de SVB bekend is.	Ja
3.2.9	De Oplossing voegt het telefoonnummer van een Klant die een Whatsappbericht stuurt, automatisch toe aan de Contactlijst van de SVB.	Ja
3.2.10	De Oplossing stuurt desgewenst een SMS met een link voor het downloaden van Whatsapp, naar die Klanten waarvan wel een mobiel telefoonnummer bekend is maar die nog niet in de Contactlijst staan.	Ja
3.2.11	Een Agent kan een Whatsapp-bericht sturen naar elke Klant die Whatsapp gebruikt.	Ja
3.2.12	Een Agent kan zien of een verstuurd Whatsapp-bericht ook door de Klant is ontvangen.	Ja
3.2.13	Een Agent kan zien of een verstuurd Whatsapp-bericht ook door de Klant is geopend.	Ja
3.2.14	In de Oplossing kunnen groepen van gelijksoortige Klanten (bijvoorbeeld AOW'ers) worden samengesteld, om deze gelijktijdig hetzelfde Whatsappbericht te sturen.	Ja
3.2.15	De Oplossing ondersteunt spellingscontrole van Whatsapp-gesprekken in Nederlandse en vreemde talen (Engels, Duits, Frans, Spaans, Pools, Turks, Italiaans en Portugees).	Ja
3.2.16	De Oplossing vertaalt real time Whatsapp-gesprekken in een vreemde taal (Nederlands Engels, Duits, Frans, Spaans, Pools, Turks, Italiaans en Portugees) tussen Agent en Bezoeker naar het Nederlands.	Nee
3.2.17	Een Beheerder kan de gebruikte taal voor Whatsapp instellen, per Skillset of Klantcontactcenteringang.	Ja

Nr.	Koppelingen	POC test
4.0	Architectuurbeschrijving	
4.0.1	De Oplossing en de Dienstverlening voldoet aan de Architectuurbeschrijving in Bijlage Q.	Nee
4.1	Standaardisatie	
4.1.1	De Gebruikers kunnen inloggen middels Azure Active Directory, op basis van Single Sign On en Multi Factor Authenticatie.	Ja
4.1.2	De Oplossing ondersteunt standaard OAuth 2.0 of OpenID Connect 1.0 of SAML2.0, voor het koppelen met de bron- en doelsystemen van de SVB.	Ja
4.1.3	De Oplossing gebruikt als anchor object voor een account AAD UPN (User Principal Name) of AAD mailadres.	Ja
4.1.4	De Oplossing ondersteunt Role Based Access Control (RBAC) voor het toekennen van gebruikersrechten.	Ja
4.1.5	Groepen worden automatisch ingericht op basis van Azure Active Directory groepen.	Ja
4.1.6	Beheerders en Supervisors krijgen niet automatisch dezelfde rechten voor andere KCC teams.	Ja
4.1.7	De Oplossing faciliteert out-of-the-box geautomatiseerde user provisioning. Gebruikers kunnen middels een Koppeling met het identity en access management systeem van de SVB (Azure AD) geautomatiseerd worden aangemaakt, geautoriseerd, gemuteerd en verwijderd/gearchiveerd.	Nee
4.1.8	De Oplossing is een open systeem en volledig compatibel / integreerbaar met standaard Microsoft oplossingen, in ieder geval met Windows, Exchange, Outlook, Teams, Intune en Azure Active Directory.	Nee
4.1.9	De Oplossing biedt een mail- en kalenderfunctionaliteit met Microsoft 365 Exchange Online, access door middel van Microsoft Graph API's.	Nee
4.1.10	Koppelingen zijn beveiligd volgens de standaard TLS 1.2 of hoger, en een secure encryption protocol.	Nee
4.1.11	Koppelingen met backend systemen van de SVB zijn gerealiseerd op basis van standaarden zoals omschreven in PSA H5.4. Alle backend requests worden uitgevoerd via het Integratieplatform.	Nee
4.1.12	Koppelingen hebben duidelijke specificaties (descriptor documents).	Nee
4.1.13	Koppelingen blijven volledig ongestoord werken bij nieuwe releases en upgrades van de Oplossing.	Nee
4.1.14	Koppelingen vallen onder de SLA en het informatiebeveiligingsplan, als onderdeel van de Verwerkersovereenkomst.	Nee
4.2	Koppelingen	
4.2.1	Voor elk Klantcontact kan de identiteit van de Klant worden vastgesteld, middels een zoekopdracht in het backend systeem (postcode, geboortedatum, etc.) die voor elk Agent toegankelijk is via de userinterface van de Oplossing.	Ja
4.2.2	Bij elk Klantcontact worden de vastgesteld Klant-gegevens opgeslagen, ivm met de latere upload naar het Klantdossier.	Ja
4.2.3	De Oplossing verstuurt voor elk Klantcontact binnen 60 seconden na afronding, de vastgestelde Klant-gegevens samen met de Gespreksgegevens automatisch naar het Integratieplatform.	Ja
4.2.4	Klant-data worden beheerd, verwerkt en opgeslagen in het Klantdossier op locatie van de SVB. Klant-data kunnen zich tijdelijk in de cloud bevinden, maar worden verwijderd na succesvolle upload en registratie in het Klantdossier.	Nee

4.2.5	De Oplossing stuurt de Gespreksgegevens naar het Integratieplatform op basis van in PSA H5.4 genoemde standaarden (zoals in ieder geval OpenAPI, REST, OpenID Connect, TLS).	Ja
4.2.6	De Telefoongids wordt geautomatiseerd tenminste eens per 24 uur vanuit de Azure Active Directory ge-update.	Nee
4.3	Low-code	
4.3.1	Opdrachtnemer kan op verzoek van SVB een standaard Low-code Designer applicatie en een Runtime omgeving voor het ontwikkelen van callflows en contactflows leveren als onderdeel van de Oplossing.	Ja
4.3.2	Functioneel beheer kan uitgevoerd vanaf een standaard SVB werkstation, en er is hiervoor geen aanvullende software vereist op de PC of laptop van een Beheerder.	Ja
4.3.3	Opdrachtnemer realiseert Low-code koppelingen die Klant-input (text en voice) gebruiken voor de routing.	Ja
4.3.4	Opdrachtnemer realiseert Low-code koppelingen die Oproep, Wachtrij, en andere KCC informatie gebruiken voor routing.	Ja
4.5	Applicatie	
4.5.4	De userinterface van de Oplossing is gebruikersvriendelijk. Dit houdt ten minste in dat het aantal handelingen dat nodig is om een taak uit te voeren zo beperkt mogelijk is, dat de user interface overzichtelijk is, dat de user interface en de user experience intuïtief zijn en beperkte training vereisen, dat er een eenvoudig en snelle zoekfunctie beschikbaar is voor Gebruikers waarmee informatie en functies eenvoudig vindbaar zijn.	Ja
4.5.1	Functioneel beheer kan uitgevoerd vanaf een standaard SVB werkstation, en er is hiervoor geen aanvullende software vereist op de PC of laptop van een Beheerder.	Nee
4.5.2	De presentatielaag van de Oplossing functioneert minimaal op de laatste twee versies van Google Chrome en Microsoft Edge.	Nee
4.5.3	De presentatielaag van de Oplossing functioneert zonder aanvullende propriety plugins of extensies.	Nee
4.6	Rapportage	
4.6.1	Van elk Communicatiekanaal kunnen Gespreksgegevens uit de productieomgeving worden opgevraagd met query of middels rapportage tools, en geëxporteerd worden voor analyse- en verantwoordingsdoeleinden.	Nee
4.6.2	Opdrachtnemer levert het datamodel en data export van de Oplossing aan.	Nee

Nr.	Dienstverlening	POC test
5.1	Algemeen	
5.1.1	Opdrachtnemer biedt een centraal aanspreekpunt (Single Point of Contact) voor escalaties rondom communicatie met de Helpdesk en Incidenten, of andere problemen en verzoeken.	Nee
5.1.2	Opdrachtnemer draagt zorg voor de volledige benodigde infrastructuur van de Oplossing (waaronder housing en hosting) inclusief het technisch beheer hiervan.	Nee
5.1.3	Opdrachtnemer doet een voorstel voor de bepaling van prioriteiten (P1 tm P5) van Incidenten in de SLA, aan de hand van "impact" x "getroffen gebruikersgroep". Voor Incidenten m.b.t. informatiebeveiliging dient een aparte prioritering in de SLA opgenomen op basis van enkel "impact".	Nee
5.1.4	Direct na de Ingangsdatum van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer een eerste versie van het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) aanleveren. Deze DAP zal in overleg met de SVB worden gefinaliseerd.	Nee
5.1.5	In de DAP wordt minimaal de volgende informatie opgenomen: - Namen en contactgegevens van de betrokken functionarissen. - Autorisaties van Medewerkers - Feitelijke inrichting en frequentie van overleggen - Escalatiematrix met contactgegevens - Informatie over de wijze van bestellen - Afspraken over de facturatie - Afspraken over toegang tot SVB gebouwen. - Afspraken omtrent de inzet van personeel door Opdrachtnemer - Afspraken met betrekking tot communicatie	Nee
5.1.6	De SVB kan besluiten om een audit uit te laten voeren door een onafhankelijke derde partij op locatie van Opdrachtnemer. De kosten die Opdrachtnemer zelf maakt door mee te werken aan een audit zijn voor rekening van Opdrachtnemer.	Nee
5.1.7	Indien uit een audit blijkt dat Opdrachtnemer in gebreke is in het kader van de Dienstverlening, dan zijn de kosten voor de uitvoering van de audit voor rekening van Opdrachtnemer. Eventuele kosten voor het uitvoeren van geconcludeerde verbeterpunten zijn altijd voor rekening van Opdrachtnemer.	Nee
5.2	Beschikbaarheid	
5.2.1	De Oplossing heeft een Beschikbaarheid van 99,99% op maandbasis, exclusief gepland Onderhoud.	Nee
5.2.2	Gepland onderhoud wordt uitsluitend uitgevoerd op werkdagen tussen 21:00 en 07:00 uur (tijdszone NL) , en behoudens voorafgaande en schriftelijke goedkeuring door de SVB.	Nee

5.2.3	Het aanpassen van de Oplossing of het uitvoeren van Releases en Upgrades gaat niet ten koste van de Beschikbaarheid.	Nee
5.2.4	De Oplossing neemt passende technische en organisatorische maatregelen, waaronder monitoring, om Incidenten in de Productieomgeving snel te kunnen detecteren, onderzoeken en op te lossen.	Nee
5.2.5	De Oplossing draait back-ups van de Oplossing en biedt restoremogelijkheden, zodat er maximaal 1 uur dataverlies kan optreden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de integriteit van deze back-ups, alsmede het waarborgen van de vertrouwelijkheid en beschikbaarheid van de back-ups.	Nee
5.2.6	Opdrachtnemer heeft haar technische oplossingen en organisatorische procesinrichting op orde, voor het uitvoeren van alle beheerprocessen die noodzakelijk zijn voor de Dienstverlening.	Nee
5.2.7	Opdrachtnemer test tenminste 1x per jaar de Calamiteitenvoorzieningen die zijn ingericht voor de Dienstverlening.	Nee
5.2.8	Opdrachtnemer informeert de SVB schriftelijk en 15 werkdagen vooraf over geplande onderhoudswerkzaamheden, waarbij het doel van de onderhoudswerkzaamheden en de impact voor de SVB worden toegelicht. Ook op de dag zelf krijgt de SVB een bericht over de aanvang, eventuele uitloop en afronding.	Nee
5.2.9	Als bij het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden door Opdrachtnemer, enige hinder voor de bedrijfsvoering van de SVB niet kan worden voorkomen, dan dienen deze werkzaamheden uitgevoerd te worden buiten kantooruren. SVB bepaalt of sprake is van hinder en wanneer de werkzaamheden dan wel uitgevoerd dienen te worden, zonder dat de Opdrachtnemer hiervoor meerkosten in rekening kan brengen.	Nee
5.2.10	Escalatieprocessen worden opgenomen op functie in de SLA, en op naam en met contactgegevens in de DAP. Het hoogste escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is de functionaris die eindverantwoordelijk is voor de dienstverlening in Nederland.	Nee
5.3	Beheer	
5.3.1	Alle beheeractiviteiten in de Oplossing door Gebruikers en werknemers van Opdrachtnemer, worden automatisch geregistreerd en opgeslagen in een logbestand.	Nee
5.3.2	Het is configureerbaar welke informatie van activiteiten die plaatsvinden in de Oplossing worden geregistreerd en opgeslagen in een logbestand.	Nee
5.3.3	De Oplossing bevat passende technische en organisatorische maatregelen om te voorkomen dat logbestanden na automatische generatie kunnen worden gemanipuleerd of verwijderd.	Nee
5.3.4	Foutmeldingen als gevolg van applicatiefouten in de Oplossing worden automatisch geregistreerd en gelogd in een logbestand. Beheerders kunnen zelf instellen van welke foutmeldingen zij een schriftelijke notificatie ontvangen.	Nee
5.3.5	Een foutmeldingen als gevolg van applicatiefouten in de Oplossing, bevat voldoende informatie om de applicatiefout te kunnen interpreteren en indien mogelijk te herstellen (zoals aanleiding, tijdstip, kenmerk en context)	Nee
5.3.6	Incident-gegevens en bijbehorende metadata kunnen voor een periode van zelf in te stellen kalenderdagen bewaard worden in een tijdelijk archief ten behoeve van Incident-analyse, en zijn binnen 5 minuten te raadplegen.	Nee

5.3.7	Incidenten op de OTA-omgeving worden binnen 60 minuten gedetecteerd en gecommuniceerd naar de daarvoor aangewezen personen of groepen.	Nee
5.3.8	Incidenten op de Productie-omgeving worden binnen 10 minuten gedetecteerd en gecommuniceerd naar de daarvoor aangewezen personen of groepen.	Nee
5.3.9	Minimaal 10 Beheerders kunnen tegelijkertijd werken op de Productie-omgeving.	Nee
5.4	Helpdesk	
5.4.1	De Helpdesk van Opdrachtnemer is 24x7 beschikbaar.	Nee
5.4.2	Een Incident kan door de SVB in prioriteit verhoogd worden conform de in de DAP opgenomen procedure.	Nee
5.4.3	De Helpdesk is Nederlandstalig in woord en geschrift.	Nee
5.4.4	De Helpdesk herkent de SVB als klant op basis van nummerherkenning of het verstrekken van een relatienummer, en heeft voldoende kennis van de SVB organisatie en de Dienstverlening om een melding meteen te begrijpen.	Nee
5.4.5	Enkel en alleen de verzoeken voor wijzigingen in de configuratie van de Oplossing die zijn ingediend door Beheerders of daartoe geautoriseerde personen, worden gehonoreerd door Opdrachtnemer.	Nee
5.5	Incidentmanagement	
5.5.1	Opdrachtnemer conformeert zich aan de ITIL-richtlijnen.	Nee
5.5.3	Opdrachtnemer hanteert een incidentmanagementsysteem voor registratie van Incidenten, problemen en wijzigingsverzoeken.	Nee
5.5.4	De SVB heeft toegang tot het Incidentmanagementsysteem van Opdrachtnemer middels het Serviceportaal.	Nee
5.5.5	Beheerders kunnen telefonisch, per mail of in het Serviceportaal de Incidenten aanmelden.	Nee
5.5.6	In het Incidentmanagementsysteem wordt de voortgang van Incidenten bijgehouden.	Nee
5.5.7	In het Incidentmanagementsysteem wordt de verwachte oplostijd van een Incident aangegeven.	Nee
5.5.8	Voortgangsinformatie van Incidenten kan per mail worden verstuurd aan bepaalde personen bij de SVB.	Nee
5.5.9	Een rapportage (of een oorzaakanalyse) van een bepaald Incident kan worden aangevraagd bij de Helpdesk.	Nee
5.5.10	Opdrachtnemer stuurt een mailbevestiging van elke Incident-melding, binnen de volgende reactietijden: Prio 1: <15 minuten Prio 2: <1 uur Prio 3: <2 uur Prio 4: <4 uur Prio 5: <8 uur	Nee

5.5.11	Opdrachtnemer voldoet aan de volgende oplostijden voor Incidenten, gerekend vanaf het moment van detectie: Prio 1: 98% <2 uur Prio 2: 98% <4 uur Prio 3: 98% <6 uur Prio 4: 98% <16 uur	Nee
5.5.12	Op verzoek levert Opdrachtnemer een "Root Cause Analysis" met tenminste de onderstaande informatie: • Beschrijving van het Incident en het aantal getroffen Gebruikers • Beschrijving van de oorzaak van het Incident • Beschrijving van de tijdelijke en/of permanente oplossing. • Beschrijving van de maatregelen ter voorkoming van herhaling • Planning van het vervolgproces • Overige feiten en cijfers	Nee
5.5.13	Bij Incidenten met prio 1 en 2 worden bepaalde (contact)personen bij de SVB binnen direct schriftelijk (of desgewenst telefonisch) geïnformeerd, en ontvangen elk half uur een update over de voortgang.	Nee
5.6	Problemmanagement	
5.6.1	Opdrachtnemer beschrijft in de SLA de inrichting en verantwoordelijkheden ten aanzien van het proces van problemmanagement.	Nee
5.6.2	De beschrijving van problemmanagement in de SLA omvat tenminste de volgende onderdelen: • Beschrijving de huidige situatie. • Nadelen van de huidige situatie. • Beschrijving van de voorgestelde verbetering. • Beschrijving van het effect van de verwachte verbetering en impact voor SVB. • Planning ten aanzien van het doorvoeren van de verbetering.	Nee
5.6.3	Bij ernstige tekortkomingen zoals prio 1 en 2 verstoringen in de Dienstverlening levert Opdrachtnemer binnen 5 Werkdagen na het verzoek van SVB een evaluatierapport aan de SVB, over de aanleiding en oorzaak.	Nee
5.6.4	Binnen 3 Werkdagen na versturen van een evaluatierapport naar aanleiding van ernstige tekortkomingen in de Dienstverlening, levert Opdrachtnemer een verbeterplan aan (inclusief planning) om herhaling te voorkomen.	Nee
5.6.5	Het verbeterplan naar aanleiding van ernstige tekortkomingen zoals prio 1 en 2 verstoringen in de Dienstverlening, wordt ter acceptatie aan de SVB voorgelegd. Opdrachtnemer rapporteert periodiek over de voortgang van het verbeterplan.	Nee
5.7	Ontwikkelen	
5.7.1	Opdrachtnemer stelt een OTA-omgeving ter beschikking gedurende de looptijd van de Overeenkomst.	Nee
5.7.2	De ontwikkelorganisatie van Opdrachtnemer werkt volgens Agile principes.	Nee

5.7.3	Opdrachtnemer stelt in de OTA-omgeving geanonimiseerde testdata ter beschikking.	Nee
5.7.4	Ten behoeve van een stresstest moet simultaan getest kunnen worden met minimaal 2250 gesimuleerde Gebruikers.	Nee
5.10.3	De OTA-omgeving is logisch gescheiden van de Productie-omgeving.	Nee
5.8	Performance	
5.8.1	Minimaal 2250 Gebruikers kunnen gelijktijdig werken in de Productie-omgeving van de Oplossing, met een gelijkblijvende performance conform de SLA.	Nee
5.8.2	De verschillende userinterfaces van de Oplossing worden binnen 5 seconden getoond.	Nee
5.8.3	De capaciteit van de Oplossing (aantallen Gebruikers en Communicatiekanalen) kan binnen 24 uur worden opgeschaald.	Nee
5.9	Rapportage	
5.9.1	Een Serviceportaal is beschikbaar waarin de SVB de meest relevante informatie (minimaal de datum, tijd, oorzaak en oplossing) van alle voorgekomen Incidenten kan inzien.	Nee
5.9.2	Opdrachtnemer stuurt een maandelijkse SLA rapportage met de behaalde Beschikbaarheid en de voorgekomen Incidenten, met de bijbehorende meest relevante informatie.	Nee
5.9.3	Na afloop van de Overeenkomst blijft het Serviceportaal nog 12 maanden beschikbaar voor de SVB ter inzage.	Nee
5.9.4	In het Serviceportaal is een rapportage beschikbaar, van alle kostenelementen en verbruiksgegevens waarop de maandfactuur is gebaseerd.	Nee
5.9.5	Alle informatie en rapportages die gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan de SVB worden geleverd, blijven de gehele looptijd van de Overeenkomst beschikbaar in het Serviceportaal.	Nee
5.9.6	Opdrachtnemer kan desgewenst Incidenten (automatisch) aanmaken in het Incidentmanagementsysteem (Assyst van IFS, voorheen Axios systems) van de SVB.	Nee
5.9.7	Opdrachtnemer kan desgewenst Incidenten uit het Incidentmanagementsysteem van de SVB importeren.	Nee
5.9.8	Opdrachtnemer organiseert de volgende overleggen: - Operationeel (maandelijks) - Tactisch (per kwartaal) - Strategisch (strategisch) - Security en informatiebeveiliging - Architectuur en techniek	Nee
5.9.9	Opdrachtnemer stelt na Implementatie digitaal en in het Nederlands, functioneel-technische handleidingen beschikbaar van alle beheerdersfunctionaliteiten, waaronder informatie over Koppelingen, rapportages en gebruikersbeheer.	Nee
5.9.10	Het is mogelijk om rapportages te genereren over de kwaliteit van de verbinding tussen Endpoint en SVB (packetloss, jitter, delay).	Nee
5.9.11	Het is mogelijk om op verzoek rapportages te ontvangen over de MOS waarde van het spraakverkeer.	Nee

5.9.12	Het is mogelijk rapportages te genereren per SIP koppeling over de gemiddelde utilisatie, uitgedrukt in een percentage van de afgenomen capaciteit, gemeten in intervallen van 15 minuten en geaggregeerd op dag-, week-, maand- en jaarbasis met behoud van piekwaarden.	Nee
5.10	Releasemanagement	
5.10.1	Opdrachtnemer verplicht zich tot verbeteren, vernieuwen en bijhouden van de Oplossing naar aanleiding van nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving en landelijke standaarden voor overheden, zonder extra kosten in rekening te brengen.	Nee
5.10.2	Opdrachtnemer verplicht zich om tijdig correctief, perfectief, preventief, adaptief en vernieuwend onderhoud te plegen aan de Oplossing. Opdrachtnemer verricht alle onderhoudswerkzaamheden zonder extra kosten in rekening te brengen.	Nee
5.10.4	Opdrachtnemer hanteert een releasekalender, waarin ook wijzigingen voor Koppelingen zijn opgenomen, en geeft aan de SVB vooraf inzage in de bijbehorende geplande releasedata, het soort wijzigingen en de impact voor Gebruikers.	Nee
5.10.5	Bij elke nieuwe release van de Oplossing worden de functioneel-technische handleidingen vooraf geactualiseerd.	Nee
5.11	Telefoniebeheer	
5.11.1	Opdrachtnemer is gecertificeerd en geautoriseerd voor het plegen van onderhoudswerkzaamheden aan de Oplossing. Ook heeft Opdrachtnemer toegang tot de hiervoor benodigde gereedschappen en kennis, en is geautoriseerd om verbeterde versies en patches van de in de Oplossing gebruikte software te leveren en te installeren.	Nee
5.11.2	Opdrachtnemer stelt advies, kennis en expertise ter beschikking om de SVB, of partijen namens SVB, te ondersteunen bij de bouw en onderhoud van integratieoplossingen (zoals Omnichannel).	Nee
5.11.3	Opdrachtnemer voert proactieve ketenbewaking uit, hetgeen onder andere betekent de Oplossing met alle Koppelingen actief wordt gemonitord.	Nee
5.11.4	Indien De Deelnemer een incident signaleert op koppelvlakken die niet binnen de Beheerder door de Deelnemer opgelost kan worden, dient hij dit bij de gekoppelde partij en de SVB te melden. De Deelnemer bewaakt vervolgens de afhandeling van dit incident en biedt ondersteuning aan SVB bij het incident.	Nee
5.12	Documentatie	
5.12.1	Voorafgaand aan Implementatie wordt een gedetailleerde systeem architectuurplaat van de gehele Oplossing, inclusief Koppelingen, aangeleverd door Opdrachtnemer	Nee

Nr.	Opleiding & documentatie	POC test
6.1	Algemeen	
6.1.1	Opdrachtnemer verzorgt passende en voldoende opleidingen om met de Oplossing te kunnen werken voor: 1. Agents 2. Supervisors 3. Telefonisten 4. Beheerders	Nee
6.1.2	Opleidingen om met de Oplossing te kunnen werken, kunnen worden gegeven op meerdere SVB locaties.	Nee
6.1.3	Opleidingen om met de Oplossing te kunnen werken, kunnen online worden gegeven.	Nee
6.1.4	Opdrachtnemer verzorgt opleidingen voor super-users volgens het train-the-trainer principe, en ondersteunt desgewenst deze super-users bij het geven van interne opleidingen aan bepaalde doelgroepen of afdelingen.	Nee
6.2	Agent	
6.2.1	Opdrachtnemer levert passend trainings-en instructiemateriaal van de Oplossing specifiek voor Agents, en ten behoeve van alle afzonderlijke Communicatiekanalen.	Nee
6.2.2	Opdrachtnemer levert minimaal drie (3) train-de-trainer sessies voor Agents op elke SVB locatie.	Nee
6.2.3	Voor iedere training moeten minimaal 8 en maximaal 16 Agents kunnen participeren.	Nee
6.2.4	Trainings-en instructiemateriaal van de Oplossing wordt geïntegreerd aangeboden in de userinterface voor Agents.	Nee
6.3	Supervisor	
6.3.1	Opdrachtnemer levert passend trainings-en instructiemateriaal van de Oplossing specifiek voor Supervisors, en ten behoeve van alle afzonderlijke Communicatiekanalen.	Nee
6.3.2	Opdrachtnemer levert minimaal één (1) train-de-trainer sessie voor Supervisors op elke SVB locatie.	Nee
6.3.3	Voor iedere training moeten minimaal 4 en maximaal 8 Supervisors kunnen participeren.	Nee
6.4	Telefonist	
6.4.1	Opdrachtnemer levert passend trainings-en instructiemateriaal van de Oplossing specifiek voor Telefonisten.	Nee
6.4.2	Opdrachtnemer levert minimaal één (1) train-de-trainer sessies voor Telefonisten op elke SVB locatie.	Nee
6.4.3	Voor iedere training moeten minimaal 4 en maximaal 8 Telefonisten kunnen participeren.	Nee
6.4.4	Opdrachtnemer levert handleidingen van de Oplossing specifiek voor Telefonisten.	Nee

Nr.	Projectmanagement	POC test
7.1	Projectbegeleiding	
7.1.1	Opdrachtnemer garandeert dat de geselecteerde projectleider volledig beschikbaar is voor Implementatie en Transitie, en niet zonder instemming van de SVB wordt vervangen.	Nee
7.1.2	De projectleider van Opdrachtnemer rapporteert tijdens Implementatie en Transitie tenminste eens per week schriftelijk aan de projectleider van SVB.	Nee
7.1.3	De projectleider van de Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gehele project. Hieronder wordt tenminste verstaan uitwerken en ook het coördineren van de uitvoering, van de ingediende plannen als onderdeel van de subgunningscriteria van de Inschrijving, het bijwonen van projectoverleggen en het bewaken van de planning.	Nee
7.1.4	De projectleider van is verantwoordelijk voor het begeleiden en coördineren van de overgang van de oude naar de nieuwe situatie conform het opgestelde en door de SVB goedgekeurde migratieplan.	Nee
7.1.5	Opdrachtnemer ondersteunt de migratievoorbereidingen. Hieronder wordt onder andere verstaan: - Het inventariseren en samenstellen van gebruikersgegevens; - Het samenstellen van het nummerplan en routeringen; - Het voorbereiden en realiseren van de portering van vaste telefonieaansluitingen; - Het aanleveren van informatie voor het communicatieplan t.b.v. de interne organisatie.	Nee
7.1.6	Opdrachtnemer ondersteunt de migratie (oplossen van storingen en fouten, mutaties, etc.) de eerste week na afronding. Hierbij is tenminste een medewerker van Opdrachtnemer fysiek aanwezig gedurende de eerste 2 werkdagen na ingebruikname van de Oplossing op de betreffende locaties.	Nee
7.1.7	Opdrachtnemer bewaakt de planning, kosten en voortgang van projecten met betrekking tot de Oplossingen. Waar gebruik wordt gemaakt van projectmethodieken (zoals Agile en Scrum) begeleidt Opdrachtnemer de SVB bij invullen van haar verantwoordelijkheden binnen die methodiek.	Nee
7.1.8	Opdrachtnemer baseert het projectplan op de Prince2 methode.	Nee
7.1.9	In het projectplan is een detailplanning opgenomen met duidelijke Go/NoGo momenten en een fasering van de ingebruikname. Er is te allen tijde een terugvalprocedure (naar de stabiele situatie voor ingebruikname) en uitwijkprocedure beschikbaar. De telefonische bereikbaarheid voor de SVB is hiermee altijd gegarandeerd.	Nee
7.1.10	In het migratieplan zijn tenminste de volgende onderwerpen opgenomen: benodigde arbeidscapaciteit, testmomenten, planning per uur, point of no return, waarborging bereikbaarheid en fallback scenario .	Nee
7.1.11	In het test- en acceptatieplan zijn tenminste de volgende onderwerpen opgenomen: technische tests voor de start van de Transitie, en de technisch/functionele tests gedurende en na het migratieproces.	Nee
7.1.12	De projectleider van Opdrachtnemer neemt deel aan alle van toepassing zijnde werk- en voortgangsbesprekingen.	Nee
7.1.13	De projectleider van Opdrachtnemer zal bij eerste gelegenheid eventuele issues die de projectvoortgang beïnvloeden signaleren en rapporteren aan de projectleider van de SVB.	Nee

7.1.14	De projectleider van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aan de SVB en overige betrokken partijen, verstrekken van alle benodigde informatie.	Nee
7.1.15	De projectleider van Opdrachtnemer is verantwoordelijkheid voor de coördinatie rond engineering.	Nee
7.1.16	De projectleider van Opdrachtnemer is verantwoordelijkheid voor het aansturen en afstemmen van werkzaamheden met de huidige leverancier van de te vervangen telefonie- en klantcontactcenteromgevingen.	Nee
7.1.17	De projectleider van Opdrachtnemer is verantwoordelijkheid voor het aansturen en afstemmen van werkzaamheden met de huidige leverancier van de te vervangen PSTN aansluitingen.	Nee
7.1.18	Opdrachtnemer verzorgt de nummerportering.	Nee
7.1.19	SVB krijgt gedurende de eerste maand na ingebruikname rechtstreekse telefonische toegang tot personen van Opdrachtnemer die van het project afweten en direct actie kunnen ondernemen om eventueel herstel te starten.	Nee
7.1.20	Voorafgaand aan ingebruikname dienen alle voorbereidende werkzaamheden uit het test- en acceptatieplan in bijzijn van SVB uitgevoerd en gecontroleerd te worden.	Nee