

Bijlage 3

Programma van eisen en wensen

‘Vaste telefonie oplossing’



Kenmerk

Z/22/166365

Datum

11 november 2022 versie definitief



1. Inleiding

In deze bijlage vindt u het programma van eisen en wensen. De eisen zijn aangeduid met de letter 'E'. De eisen zijn minimeisen. Het niet onvoorwaardelijk voldoen aan deze eisen heeft uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure tot gevolg.

De wensen zijn aangeduid met de letter 'W'. De wensen zijn een onderdeel van het gunningscriterium Kwaliteit. Aan ieder antwoord zal een score worden toegekend. De wijze waarop de wensen worden beoordeeld kunt u vinden bij criterium kwaliteit K1: Wensen in paragraaf 4.7 van het aanbestedingsdocument 'Vaste telefonie oplossing'.

1.1 Eisen

Hieronder zijn de eisen omschreven die van toepassing zijn.

TELEFONIE	
Nr.	Omschrijving
E 1	Gesprekken naar vaste nummers.
E 2	Gesprekken naar mobiele nummers.
E 3	Gesprekken naar piket nummers.
E 4	Behouden van de huidige 088- 647... telefoonnummers binnen HW.
E 5	Complete telefoongespreksopname mogelijk, inclusief evt interne afstemming. Telefoongespreksopname alleen (inhoudelijk) opgenomen indien beller hiervoor akkoord heeft gegeven via opt.
E 6	De beller moet akkoord kunnen geven voordat telefoongespreksopname plaatsvindt.
E 7	Doorverbinden intern & extern (zowel naar 0800 of netnummers).
E 8	Bij doorschakeling kunnen zien of het om een intern- of externnummer gaat, (externe klanten of interne collega's).
E 9	Telefoonnummer van iedere willekeurige lengte kan worden gerouteerd.
E 10	Nummers of nummerreeksen kunnen blokkeren. Denk aan 0900 nummers.
E 11	Na werktijd is per skill of call reason in te stellen.
E 12	De benodigde nawerktijd kan na elk gesprek handmatig worden aangepast door de agent.
E 13	De nummers van de bellers zijn zichtbaar.
E 14	Het maximaal aantal wachtenden is variabel en instelbaar per keuze melding aan bezoekers.
E 15	Telefoongesprekken kunnen op basis van telefoonnummer worden opgezocht.
E 16	Gesprekken (telefonie, chat, social media) kunnen op basis van telefoonnummer, datum en tijd worden opgezocht.
E 17	Gespreksopname is makkelijk op te zoeken op basis agent, datum en/of onderwerp/skills.
E 18	De supervisor kan gegevens verwijderen.
E 19	Applicatie is te gebruiken met BT en USB(A&C) headset.



E 20	Meldteksten in te stellen per skill voor supervisor/beheerder.
E 21	Het is mogelijk de IVR zelf in te richten.
E 22	Routing op basis van IVR.
E 23	De IVR is op afstand aan te passen.
E 24	Het is mogelijk wachtteksten te laten horen tijdens het wachten.
E 25	Wachtteksten zijn per keuze instelbaar.
E 26	De beller kan worden teruggeplaatst in de wachtrij met Prio.
E 27	De call kan vanuit de IVR worden doorgeschakeld naar een alternatief nummer.
E 28	De beller kan door de agent in een andere wachtrij worden geplaatst.
E 29	De beller kan terug in de wachtrij worden geplaatst.
E 30	Het telefoongesprek kan in wachtstand worden gezet.
E 31	Het moet mogelijk zijn om een wisselgesprek te voeren.
E 32	Gesprekken die niet kunnen worden aangeboden worden automatisch in de juiste wachtrij geplaatst.
E 33	Gesprekken kunnen koud en warm worden doorverbonden.
E 34	Terugbeloptie mogelijk.
E 35	Routing van gesprekken kan op basis van skills.
E 36	Flexibel en eenvoudig inzetten van bandjes in geval van storing/calamiteiten.
E 37	Het is mogelijk de skills voor iedere medewerker afzonderlijk te bepalen.
E 38	De door de gebruikers aangepaste instellingen zijn ook na het heropstarten actief.
E 39	De oplossing is plaats- en tijdonafhankelijk te gebruiken.
E 40	Aan- en afmelden via single sign on voor medewerkers.
E 41	Statussen van de agents kunnen zelf worden ingericht.
E 42	Een agent kan de status aanpassen.
E 43	Niet tijdig beantwoorde gesprekken worden doorgezet naar de volgende beschikbare agent.
E 44	Servicelevels is aanpasbaar door beheerder.
E 45	Servicelevels worden real time gemonitord in een dashboard.
E 46	Er zijn diverse rollen toe te kennen aan gebruikersgroepen/functies.
E 47	Agentactiviteit is inzichtelijk voor de supervisor.
E 48	Supervisor kan statussen van agents aanpassen.
E 49	Alle contactmomenten zijn in dashboard beschikbaar voor agent en supervisor.
E 50	Wallboard op de afdeling laat overzicht zien van de KPI's en realtime aanbod over alle kanalen heen.
E 51	Wallboard is digitaal beschikbaar voor alle medewerkers (plaats- en tijd onafhankelijk).
E 52	Supervisor kan tijdens het gesprek (op afstand) meeluisteren, opnemen en indien nodig agent coachen
E 53	De Telefonie oplossing voldoet aan de privacy-, AVG- en archiveringswetgeving. De organisatie bepaalt wanneer gegevens worden gearcheveerd en verwijderd.
E 54	Gearchiveerde gegevens moeten gebruikt kunnen blijven voor rapportage.
E 55	Realtime inzicht in het telefoon aanbod.

E 56	Rapportages van de afgelopen dag, week, maand en jaar kunnen opvragen. Rapportages moeten zelf te definiëren zijn.
E 57	Rapportages zijn door supervisor/beheerder aanpasbaar.
E 58	Rapportages kunnen geautomatiseerd en volgens schema worden verstuurd.
E 59	Rapportages kunnen worden gegenereerd in de meest gangbare formaten (tenminste Excel, XML, TEXT, CSV en PDF)
E 60	Rapportages moeten kunnen koppelen met koppelbaar maken met Dashboard dmv API.
E 61	Prioriteiten zijn op skill in te zetten voor beantwoording van telefonische vragen.
E 62	Voor de bereikbaarheid van de medewerker is de status Outlook agenda leidend, daarna de status beschikbaarheid in de telefonie oplossing.
E 63	Bij het pushen van een call is het voor de agent duidelijk uit welke wachtrij het gesprek komt.
E 64	Per wachtrij is de langst wachtende duidelijk zichtbaar.
E 65	Click to call vanuit een web pagina wordt ondersteund.
E 66	Click to call vanuit Microsoft Outlook wordt ondersteund.
E 67	De agent kan een interne telefoonlijst uit de applicatie openen (op naam, afdeling, functie).
E 68	Agents kunnen verschillende skills krijgen.
E 69	Skills kunnen afzonderlijk worden ingesteld.
E 70	Skills kunnen per werkgebied ingesteld (chat, telefonie, social media, ...).
E 71	De beschikbaarheid van het telefonie is vastgelegd in de SLA, waarvan de eisen zijn opgenomen in bijlage 4 en betreffen samengevat: 1. Algemene bereikbaarheid (Telefoon gaat over): 99,9% 2. De Klant Contact Center oplossing: 99,5% 3. De koppeling met JKC: 99,0% 4. De rapportages: 99,0% . Gedurende de uitvoering van de overeenkomst monitort opdrachtgever op deze beschikbaarheid.
ALGEMEEN	
E 72	Training/opleiding gebruikers organisatie plus handleiding.
E 73	Training/opleiding op locatie aan team klantinformatie en functioneel beheerder(s) telefonie. plus handleiding.
E 74	Opleveren gebruikershandleiding
E 75	Opleveren van handleiding voor beheerders
KOPPEL MOGELIJKHEDEN	
E 76	"Koppeling met Join Klant Contact Systeem (JKC)
E 77	De integratie speelt zich af op de werkplek (het bureaublad) van de KCC-agent. Het is wenselijk dat de nieuwe telefoonomgeving het inkomende telefoonnummer automatisch vastlegt in de JKC-klantregistratie. Op basis van nummerherkenning van het binnenkomende gesprek wordt realtime alle in

	JKC bekende informatie van de beller (klantdossier) automatisch op het scherm getoond. Als het telefoonnummer niet herkend wordt, dan zal het klantdossier handmatig geopend worden."
ICT CLOUDOPLOSSING	
E 78	De applicatie wordt aangeboden als cloud- oplossing (off-premise gemeente HW), tenzij niet anders mogelijk of wenselijk is.
E 79	Leverancier van de applicatie en de hostingpartij zijn gevestigd onder Nederlands of Europees recht. Hosting van de applicatie en de gegevens vindt fysiek plaats in en in overeenstemming met de eisen van de Europese Unie.
E 80	De applicatie is volledig webbased te gebruiken, zowel buiten als binnen de Citrix-omgeving van de gemeente Hoeksche Waard zonder gebruik van een extra Citrix-omgeving en zeker niet met andere vormen van remote-app clients.
E 81	De applicatie moet gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, functioneren binnen de ICT-omgeving van gemeente Hoeksche Waard en binnen de meest gangbare besturingssystemen en webbrowsers en aansluiten op de nieuwste updates en releases hiervan.
E 82	De integriteit van data blijft gewaarborgd door bedrijf kritische data van gemeente Hoeksche Waard aantoonbaar te scheiden van andere klanten. Leverancier heeft ISO 20000, ISO 27000, ISAE 3402 en/of vergelijkbare certificeringen om aan te tonen dat interne procedures bij de cloudprovider op orde zijn.
ICT BROWSERS	
E 83	Alle gebruikersinterfaces van de oplossing dienen volledig webbased te zijn – zonder dat daarbij clientside plug-ins als Java, ActiveX, Flash, SilverLight, etc. benodigd zijn – en als zodanig ten minste benaderbaar met (de meest actuele versies van) de volgende browsers, zonder enige beperking v.w.b. weergave en functionaliteit: • Microsoft Edge (standaard); • Mozilla Firefox, de laatste en voorlaatste released versie; • Google Chrome, de laatste en voorlaatste released versie.
ICT MICROSOFT 365	
E 84	De applicatie dient MS 365 64-bit versie te ondersteunen
E 85	De applicatie is geschikt voor gebruik van MS 365 online. (tbv ondersteuning meerdere devices)
ICT PRODUCTIE- EN TESTOMGEVING	
E 86	De installatie van de applicatie vindt plaats in een productie- en een testomgeving zoals aangeven (productie, testomgeving gebruiker en testomgeving beheerders). De productie- en testomgevingen zijn gescheiden omgevingen.
ICT COMMONGROUND	
E 87	De applicatie dient zo veel mogelijk te zijn ontwikkeld volgens de principes van Common Ground: - Gegevens en data gescheiden van processen en applicaties - Gebruik van een gemeenschappelijke integratielaag

	- Gegevens blijven bij de bron - Gegevens worden niet gekopieerd en/of dubbel opgeslagen.
ICT KOPPELINGEN	
E 88	In het algemeen; - Wanneer er een koppeling gebouwd moet worden op basis van StuF, Zaak- en Documentservices (ZDS) ligt de voorkeur bij het gebruik van OpenTunnel van Enable-U. - Indien niet mogelijk; ligt de voorkeur bij het realiseren van één of meerdere VPN verbindingen. Alle eventuele applicatie datastromen vinden plaats op basis van ten minste HTTPS verkeer TLS 1.3, SSL of gelijkwaardig met certificaat (en indien bij hoge uitzondering en alleen bij vooraf schriftelijke toestemming van de CISO een andere vorm van ontsluiten wordt gekozen op basis van HTTPS, en de 2 way SSL certificaat methode) Tevens altijd de mogelijkheid om een reverse proxy oplossing van de gemeente in te kunnen zetten (NetScaler). Leverancier garandeert dat deze Koppeling voldoet en ook in de toekomst blijft voldoen aan nieuwe versie van de betreffende landelijke standaard.
E 89	Alle Koppelingen tussen de oplossing en andere applicaties (incl. landelijke voorziening) dienen bij voorkeur via de Servicebus van de gemeente Hoeksche Waard (OpenTunnel van Enable-U) te lopen o.b.v. berichtenverkeer conform de betreffende landelijke standaarden (GEMMA). Dit geldt ook voor de levering van administratieve ...-gegevens aan afnemende applicaties. Leverancier garandeert dat deze Koppelingen voldoen en ook in de toekomst blijven voldoen aan de betreffende landelijke standaarden (zoals evt. uitbreiding van StUF 3.10 en het nieuwe StUF 3.20). Alle eventuele applicatie datastromen vinden plaats op basis van ten minste HTTPS verkeer TLS 1.3, SSL of gelijkwaardig met certificaat (en indien bij hoge uitzondering en alleen bij vooraf schriftelijke toestemming van de CISO een andere vorm van ontsluiten wordt gekozen op basis van HTTPS, SSL V2 en 2 way SSL certificaat) en de mogelijkheid om een reverse proxy oplossing van de gemeente in te kunnen zetten (NetScaler).
ICT DATA, DATAMODEL, DATABASE	
E 90	De database en data zijn gescheiden van de applicatie.
E 91	Gemeente Hoeksche Waard is en blijft te allen tijde eigenaar van de gegevens binnen de applicatie en heeft daar als zodanig ook te allen tijde toegang toe. Gemeente Hoeksche Waard kan haar gegevens bovendien te allen tijde terugtrekken of vernietigen zonder tussenkomst van Leverancier.
E 92	Leverancier geeft inzage in het datamodel van de database, indien gewenst onder non-disclosure agreement. In de applicatie moet van ieder schermveld eenvoudig te achterhalen zijn wat de naam van het veld in de database is en in welke tabellen dit veld voorkomt.

E 93	Leverancier garandeert dat toevoegingen aan en veranderingen van het datamodel van de applicatie mogelijk zijn en blijven en zorgt ervoor dat de bijbehorende functionaliteiten beschikbaar blijven in alle latere versies van de Telefonieoplossing.
E 94	Leverancier biedt gemeente Hoeksche Waard te allen tijde, uiteraard m.u.v. de afgesproken servicewindows, toegang tot de database met gegevens voor bevraging via ETL: d.m.v. leesrechten rechtstreeks op de database en/of d.m.v. views op de database.
E 95	De database van de applicatie is toegankelijk voor geautoriseerde medewerkers van gemeente Hoeksche Waard om eventueel wijzigingen te mogen aanbrengen.
E 96	Leverancier voert alleen met uitdrukkelijke toestemming van gemeente Hoeksche Waard wijzigingen door in de database van de applicatie. Dit geldt zowel voor individuele wijzigingen, als voor massale wijzigingen al dan niet via de applicatie of rechtstreeks in de database.
ICT BEVEILIGING	
E 97	De applicatie stelt gemeente Hoeksche Waard in staat om voor de betreffende aspecten te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid en dient qua beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid te functioneren op een niveau dat consistent is met het informatiebeveiligingsniveau dat vereist is voor de bedrijfsprocessen die door de applicatie worden ondersteund. Leverancier conformeert zich daarbij aan het informatiebeveiligingsbeleid van gemeente Hoeksche Waard en sluit o.a. daarvoor met gemeente Hoeksche Waard een SLA en Verwerkersovereenkomst af.
E 98	Alle communicatie met de applicatie geschiedt volledig o.b.v. HTTPS aangevuld met certificaten. De securitylagen van de verbindingen mogen maximaal 1 versie achterlopen (N-1) van wat als de nu hoogste mogelijke security standaard wordt beschouwd.
E 99	Alle communicatie tussen de applicatie en clients is adequaat beschermd tegen af luisteren en manipulatie middels versleuteling (TLS 1.3, SSL of gelijkwaardig).
E 100	De actieve gebruikerssessies met de applicatie zijn adequaat beveiligd tegen overname, manipulatie en Denial of Service (DoS).
E 101	Het is de verantwoordelijkheid van Leverancier om de applicatie tijdens de betreffende (door)ontwikkeling te controleren op mogelijke beveiligingsissues. Leverancier dient actief kwetsbaarheden te volgen die gepubliceerd worden (via www.cvedetails.com bijvoorbeeld) en in voorkomend geval de nodige acties te nemen, incl. het informeren en adviseren van gemeente Hoeksche Waard over de eventueel te nemen maatregelen om beveiligingslekken te dichten.
E 102	Medewerkers van Leverancier mogen niet zonder voorafgaande toestemming van gemeente Hoeksche Waard de gegevens van gemeente Hoeksche Waard in de database benaderen.
ICT AUTHENTICATIE EN AUTORISATIE	
E 103	Authenticatie (toegang tot de applicatie) en autorisatie (rechten binnen de applicatie) vinden plaats o.b.v. de gebruikers en gebruikersgroepen met een (beveiligd tegen schrijven) Microsoft (Azure) Active Directory (MS (A)AD) server van gemeente Hoeksche Waard; de authenticatie vindt plaats via single sign-on met Multi Factor Authentication (MFA). Het koppelen van aan gebruikers(groepen) wordt bij voorkeur gedaan aan de uit de (MS AD) server van gemeente Hoeksche Waard.

E 104	Bij authenticatie van gebruikers is er geen mogelijkheid om inloggegevens van andere gebruikers te achterhalen, te manipuleren of opnieuw te gebruiken. Het onthouden van inloggegevens binnen de browser is beperkt in tijd en gebaseerd op een mechanisme van unieke, éénmalige waarde en versleuteling. De wachtwoord reset procedure ontsluit geen informatie die voor aanvallers bruikbaar is.
E 105	Autorisaties van gebruikers kunnen ook binnen de applicatie worden vastgelegd. Hiertoe worden de rechten in de applicatie gekoppeld aan rollen (role based access). Rollen binnen de applicatie zijn door gemeente Hoeksche Waard zelf vrij te definiëren (incl. verwijderen) en kunnen daarbij gekoppeld worden aan één of meer gebruikers(groepen)
ICT LOGGING	
E 106	De applicatie beschikt over automatische mutatielogging op handeling, gebruiker en tijdstip t.b.v. audittrail. De systeem en/of functioneel beheerder van de gemeente met een admin account dient hier zelfstandig toegang tot te krijgen.
ICT EENMALIGE DIENSTEN	
E 107	Leverancier verzorgt de volledige Implementatie van de software. Hieronder wordt onder meer verstaan: • Alle onderdelen van de software die benodigd zijn voor uitvoering van de functie(s) waar de software voor aangeschaft is worden volledig werkend opgeleverd in de test- en productie-omgevingen; • Beschikbaarstelling, op basis van toegangsrechten, van alle benodigde onderdelen/modules van de software die nodig zijn voor uitvoering van het beheer; • Opleveren van werkende Koppelingen tussen de software en genoemde andere systemen (bijvoorbeeld, DDS, en landelijke voorzieningen) conform de betreffende standaarden; • Opleveren van werkende Koppeling voor single-sign-on via (Azure) Active Directory; • Verzorgt eventuele datamigratie die nodig is, inclusief historie en aanwezige plusgegevens; • Opleveren van een procedure om data van de productieomgeving veilig te kopiëren naar de testomgeving; • Alle trainingen; • Leverancier is in staat om deze Implementatie uiterlijk [zie aanbestedingsdocument] te voltooien, inclusief Acceptatieprocedure. Leverancier beschikt over voldoende capaciteit om dit te bereiken en committeert zich aan deze planning.
E 108	Leverancier verzorgt de training van minimaal 2 beheerders, zodanig dat zij na afloop hiervan volledig zelfstandig met de software oplossing overweg kunnen en deze aldus kunnen gebruiken, configureren en beheren. Training vindt plaats op locatie bij gemeente Hoeksche Waard en omvat tevens alle eventuele betreffende voorbereidingen en documentatie.
E 109	Alle aan Leverancier gerelateerde personen die rechtstreeks contact hebben met gemeente Hoeksche Waard, dienen Nederlands te spreken en te schrijven op ten minste taalniveau B1.
E 110	Als onderdeel van de Implementatie stelt Leverancier een exitplan op. Het aanleveren van dit exitplan is een voorwaarde voor Acceptatie. In dit plan wordt ten minste beschreven: • Op welke wijze, bij (reguliere of onverwachte) beëindiging van het contract, de (meta)-data wordt overdragen aan een andere partij (bijvoorbeeld de eerstvolgende partij bij de aanbesteding); • Op welke wijze de betreffende (meta)data vervolgens wordt verwijderd en vernietigd.

E 111	De initiële Implementatie wordt afgesloten met een Acceptatieprocedure. Gemeente Hoeksche Waard behoudt zich het recht voor om i.h.k.v. de Acceptatieprocedure één of meer (deel)tests door derden te laten uitvoeren. Leverancier zegt hiervoor reeds nu voor alsdan zijn volledige medewerking toe. Leverancier werkt actief mee aan en ondersteunt gemeente Hoeksche Waard bij (de uitvoering van) de Acceptatietests. Hiertoe is Leverancier met één of meer personen op locatie bij gemeente Hoeksche Waard, om te assisteren bij problemen (zoals bij koppelingen) en om bijvoorbeeld de communicatie met de ontwikkelaars / technici te faciliteren. Er is alleen sprake van Acceptatie bij een wederzijdse akkoordverklaring, welke schriftelijk wordt geformaliseerd door zowel gemeente Hoeksche Waard als Leverancier.
E 112	Leverancier zegt reeds nu voor alsdan haar volledige medewerking toe wanneer er, bijv. bij beëindiging van de overeenkomst, een conversie/migratie naar een andere oplossing plaats dient te vinden. Hiertoe krijgt gemeente Hoeksche Waard van Leverancier kosteloos de beschikking over alle gegevens- en configuratiebestanden met alle bijbehorende documentatie zodat gemeente Hoeksche Waard of een derde partij namens haar e.e.a. kan migreren. Bovendien zal Leverancier hierbij desgevraagd aanvullende dienstverlening verzorgen zodanig dat de continuïteit van de bedrijfsvoering van gemeente Hoeksche Waard niet in gevaar komt. Deze medewerking vindt plaats o.b.v. een nadere offerteaanvraag, tegen maximaal de uurtarieven zoals aangeboden bij de Inschrijving.
ICT DOORLOPENDE DIENSTEN - HOSTING	
E 113	Als de software oplossing draait als cloud-oplossing, ligt de verantwoordelijkheid voor de Hosting bij Leverancier. Onder de betreffende verantwoordelijkheid van Leverancier vallen o.a. maar niet uitsluitend het in een fysiek en logisch voldoende beveiligde omgeving – bestaande uit alle daartoe benodigde software (zoals besturingssystemen, firewalls, technische beheertools, virtualisatiesoftware, etc.) en hardware (zoals servers, opslag, back-up, netwerken, etc.) – beschikbaar stellen van de applicatie, incl. back-up, recovery en uitwijk(test).
ICT DOORLOPENDE DIENSTEN - BEHEER	
E 114	Het technisch applicatiebeheer wordt door, of indien mogelijk, in nauwe samenwerking met de Leverancier uitgevoerd. Leverancier voert Updates en Upgrades door in zowel de productie- en testomgeving. De applicatie dient correct en probleemloos te functioneren na het doorvoeren van de Updates en Upgrades.
E 115	Leverancier stelt tijdig release notes beschikbaar van Updates en Upgrades, zodat gemeente Hoeksche Waard inzicht heeft in evt. veranderingen die aldus in de applicatie worden aangebracht.
E 116	Leverancier verschaft gemeente Hoeksche Waard voor zover mogelijk (dus m.u.v. van ad-hoc fixes / patches etc.) vooraf inzicht in de releaseplanning van Updates en Upgrades.
E 117	Het functioneel applicatiebeheer wordt door gemeente Hoeksche Waard uitgevoerd, waarbij gemeente Hoeksche Waard de volledige vrijheid heeft de applicatie functioneel naar eigen wens in te richten B90binnen de mogelijkheden die de applicatie biedt en door Leverancier wordt ondersteund.

E 118	De beheeromgeving voor het configureren, instellen en beheren van de applicatie is zodanig dat de functioneel beheerders van gemeente Hoeksche Waard de applicatie zelfstandig kunnen beheren zonder tussenkomst van de Leverancier.
E 119	Alle functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd zonder dat dit invloed heeft op de werking van de applicatie voor de overige gebruikers; gebruikers kunnen ingelogd blijven en gebruik blijven maken van de applicatie gedurende het uitvoeren van functionele beheerstaken.
ICT DOORLOPENDE DIENSTEN - ONDERHOUD	
E 120	Leverancier verzorgt gedurende de looptijd van de overeenkomst het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en/of de gegevensstructuur van (delen van) de softwareoplossing; dit omvat zowel Correctief, Preventief als Innovatief (adaptief én functioneel) onderhoud: • Correctief onderhoud omvat het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en/of de gegevensstructuur van (delen van) de applicatie om gebreken te herstellen. • Preventief onderhoud omvat het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en/of de gegevensstructuur van (delen van) de applicatie om gebreken te voorkomen. • Adaptief innovatief onderhoud omvat het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en/of de gegevensstructuur van (delen van) de applicatie a.g.v. wijzigingen in de omgeving. • Functioneel innovatief onderhoud omvat het planmatig uitbreiden en/of aanpassen (doorontwikkelen) van de functionaliteit van (delen van) de applicatie op initiatief van Leverancier zelf. Onderhoud resulteert in Updates en Upgrades van de applicatie. Dergelijke Updates en Upgrades en de uitrol daarvan worden door Leverancier eerst zelf getest alvorens e.e.a. wordt opgeleverd aan gemeente Hoeksche Waard. Elk van voornoemde vormen van Onderhoud omvat tevens het dienovereenkomstig aanpassen van alle evt. betreffende gebruikers- en beheerdocumentatie.
ICT DOORLOPENDE DIENSTEN - SUPPORT	
E 121	Leverancier verzorgt een Nederlandstalige service-/supportdesk, die voor gemeente Hoeksche Waard als "single point of contact" dienstdoet voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen, alsmede voor informatie over de afhandeling daarvan. Voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen worden geen kosten gerekend. Het beantwoorden van gestelde vragen en het afhandelen van gemelde incidenten i.h.k.v. ondersteuning dient inclusief te zijn voor zover dit geen wijzigingsvoorstellen (changes) behelst; hiervoor kan dus geen (aanvullende) vergoeding worden gevraagd. Aanmeldingen (incidenten, wijzigingen) Vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen kunnen ten minste online (formulier), per e-mail en telefonisch worden ingediend en zijn vervolgens 24/7 online in te zien (incl. actuele status / voortgang). Daarnaast moet het mogelijk zijn om bekende problemen en/of issues te raadplegen zodat 'known errors' kunnen worden geïdentificeerd.

1.2 Wensen

Hieronder zijn de wensen omschreven die van toepassing zijn. U dient bij elke wens een duidelijke toelichting en onderbouwing te geven. De toelichting dient enkel expliciet een antwoord te geven op onze wens. Het toevoegen van schermafdrucken om uw antwoord en/of toelichting te ondersteunen is toegestaan. Opgemerkt wordt dat alle de door u opgegeven antwoorden/ functionaliteiten / ontwikkelingen onderdeel van uw inschrijving dienen te zijn en daarmee ook opgenomen zijn in de totale inschrijfprijs.

TELEFONIE	
Nr.	Omschrijving
W 1	Het moet mogelijk zijn om na een telefoongesprek een KTO aan te bieden aan de beller.
W 2	De beller kan aangeven of hij/zij deel wilt nemen aan een KTO onderzoek
W 3	Een gespreksopname is op te zoeken op basis van steekwoorden op inhoud van het gesprek.
W 4	Een telefoongesprek kan worden geregistreerd als "te coachen gesprek" om te komen tot kwaliteitsverbetering. T
W 5	IVR kan in verschillende talen worden aangeboden aan de beller
W 6	De mogelijkheid om met spraakherkenning de beller te routeren in de beantwoording van de vraag.
W 7	De mogelijkheid om op basis van tekst geautomatiseerde spraaktekst (antwoord) aan de beller aan te bieden.
W 8	De agent kan gespreksopname tijdelijk pauzeren (bij doorgeven gevoelige informatie)
W 9	Het moet mogelijk zijn dat het gesprek terugvalt op een voicemail.
W 10	We willen de mogelijkheid krijgen om met beeld een telefoongesprek te kunnen voeren.
W 11	We hebben de wens om via chatbot en/of voicebot te gebruiken om vragen te beantwoorden en deze mogelijk te koppelen naar de telefonie oplossing
W 12	We willen aan een gesprek het onderwerp of een omschrijving van het telefoongesprek vastgelegd kan worden.
W 13	We willen dat de gespreksonderwerpen door de supervisor kan worden bepaald en ingericht
W 14	We willen een werkverdeling kunnen maken op basis van geregistreerde telefoontjes. Deze moet ingericht kunnen worden en door de supervisor gebruikt kunnen worden
W 15	Dashboard willen we per persoonlijk aanpasbaar hebben.
W 16	De gebruikersinterface van de telefoon oplossing is in meerdere talen beschikbaar.
W 17	De agent kan onderling berichten sturen over een sprek of beller.
W 18	Voor de inzet van medewerkers kan een prio op kanaal meegegeven worden. Denk hierbij aan bv telefonie, aanvullend met evt socials, webcare hierop willen we kunnen schakelen.
PLANNING EN RAPPORTAGE	
W 19	We willen kunnen inroosteren op basis van telefonie gegevens (historie) een invulling voor het KCC.
W 20	We willen kunnen de week/maand prognose kunnen opstellen van te ontvangen telefoontjes.



W 21	We willen de week/maand prognose graag kunnen automatiseren zodat we deze structureel kunnen gebruiken.
W 22	Is het mogelijk om seizoensprognoses op te stellen?
W 23	Is het mogelijk om oude gegevens te importeren i.v.m. rapportagemogelijkheden?
W 24	Mogelijkheid om de roostering op basis van kwantitatieve gegevens te automatiseren
W 25	We willen feedback over onze agenten. Welke kwantitatieve gegevens kan het systeem hierover opleveren?
W 26	We willen agenten kunnen inroosteren die meerdere skills hebben.
W 27	We willen dat in de roostering rekening gehouden wordt met gepland verlof.