



Hoogheemraadschap van
Delfland

Bijlage F - Bestek

Telecommunicatie als een dienst

Ten behoeve van:

Hoogheemraadschap van Delfland

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	3
2	HUDIGE SITUATIE	4
3	NIEUWE SITUATIE	5
3.1	ALGEMEEN	5
3.2	BEREIKBAARHEID EN BESCHIKBAARHEID	5
3.2.1	<i>Centrale bereikbaarheid</i>	<i>5</i>
3.2.2	<i>Persoonlijke bereikbaarheid</i>	<i>6</i>
3.2.3	<i>Calamiteitenorganisatie en wachtdiensten</i>	<i>6</i>
3.2.4	<i>Servicedesk Team ICT</i>	<i>7</i>
3.2.5	<i>Indoor- en outdoordekking en beschikbaarheid voor mobiele communicatiediensten</i>	<i>7</i>
4	LEVERINGSOMVANG	8
4.1	ALGEMEEN	8
4.2	GEbruikersPROFIELEN	9
4.3	CONFIGURATIE (AANTALLEN)	10
4.3.1	<i>Centrale voorzieningen (bedrijfstelecommunicatie en vaste infrastructuur)</i>	<i>10</i>
4.3.2	<i>Middelen en faciliteiten (bedrijfstelecommunicatie)</i>	<i>11</i>
4.3.3	<i>Integraties</i>	<i>12</i>
4.3.4	<i>Mobiele infrastructuur</i>	<i>12</i>
4.3.5	<i>Opleiding en instructie</i>	<i>13</i>
4.3.6	<i>In bedrijf stellen, testen, opleveren en acceptatie</i>	<i>13</i>
4.3.7	<i>Service en onderhoud gedurende contractperiode</i>	<i>13</i>
5	BIJLAGE 1: HUDIGE VASTE EN MOBILE INFRASTRUCTUUR	14
6	BIJLAGE 2: WERKGEBIED VAN HET HOOGHEEMRAADSCHAP VAN DELFLAND	15

1 Inleiding

Het onderliggende Bestek annex 1: “Programma van eisen” vormen een integraal onderdeel van de aanbestedingsdocumenten voor de aanbesteding “Telecommunicatie als een dienst” voor het Hoogheemraadschap van Delfland. Beide documenten vormen de eisen ten aanzien van gewenste telecommunicatiediensten en bijbehorende dienstverlening.

De scope van de aanbesteding betreft functionaliteiten en dienstverlening uit de volgende domeinen:

1. Bedrijfstelecommunicatie (cloud telecommunicatieomgeving, randapparatuur en functionaliteiten);
2. Vaste telefonie (centrale SIP trunk infrastructuur en afhandeling vast telefoonverkeer);
3. Mobiele communicatie (mobiele spraak- en data abonnementen, netwerkdiensten en waarborging indoor- en outdoordekking).

2 Huidige situatie

Het Hoogheemraadschap van Delfland maakt gebruik van een Avaya telecommunicatiesysteem en Vodafone vaste en mobiele infrastructuur. Enkele kenmerken van de huidige situatie zijn:

1. Hoogheemraadschap van Delfland beschikt over 4 centrale telefonische ingangen:
 - Klant Contact Center (015-2608108). Buiten kantoortijd worden inkomende telefoonoproepen geleid naar een externe partij (STC);
 - Receptie Delft (015-2608203);
 - Receptie Vlaardingen (010-4452545);
 - Servicedesk Team ICT (015-2608008). Buiten kantoortijd worden inkomende telefoonoproepen geleid naar de Wachtdienst Team ICT.
2. De Avaya oplossing is volledig redundant uitgevoerd waarbij geografische spreiding is toegepast. Deze kent hiermee een hoge beschikbaarheid.
3. De Avaya oplossing wordt afgenomen als een dienst (verspreid over 2 datacenters, er is geen apparatuur bij Hoogheemraadschap van Delfland aanwezig).
4. Ruim 600 smartphonegebruikers zijn geïntegreerd met de Avaya oplossing. De oplossing biedt volledige vast-mobiel integratie en voorziet hierbij in het volgende:
 - Inkomende bereikbaarheid via een persoonlijk (extern) vast telefoonnummer;
 - Meesturen van een vast telefoonnummer bij bellen naar vaste nummers;
 - Meesturen van een 06 nummer bij bellen naar 06 nummers (via een specifiek gebouwde trunk).
5. De omgeving is ingericht met 30 huntgroepen voor de calamiteitenorganisatie en wachtdiensten, waarbij zo'n 150 gebruikers deelnemen aan één of meerdere van deze huntgroepen.
6. Extra in gebruik zijnde functionaliteiten en middelen zijn:
 - Aan- en afmelden in huntgroepen en statusweergave van de betreffende groep o.b.v. een Smartdir applicatie;
 - Aan- en afmelden in huntgroepen via 5-cijferige nummers vanaf de smartphone;
 - Self Service Portal voor standaard beheertaken en genereren van standaard rapportages;
 - Aparte rapportagemodules voor de Servicedesk en het KCC;
 - Wallboard voor het KCC;
 - Installaties op diverse locaties voor verbeteren van de indoor en outdoor dekking.

Zie bijlage 1 voor een uitgebreider overzicht van de huidige vaste en mobiele infrastructuur.

3 Nieuwe situatie

3.1 Algemeen

Het Hoogheemraadschap van Delfland gaat gebruikmaken van nieuwe, moderne en toekomstgerichte telecommunicatie-infrastructuur (bedrijfstelecommunicatieomgeving en vaste en mobiele telefonie-infrastructuur). Deze infrastructuur dient klantcontact met burgers, bedrijven en interne medewerkers optimaal te ondersteunen en een bijdrage te leveren aan een goede telefonische bereikbaarheid. De belangrijkste uitgangspunten voor de keuze van het in dit Bestek beschreven oplossingsconcept zijn:

1. Afname van een bedrijfstelecommunicatieomgeving als een dienst (hierna tevens te noemen: “telecommunicatieomgeving”). De cloud gebaseerde dienst wordt geleverd op basis van een pay-per-use model (het Hoogheemraadschap van Delfland wordt zelf geen eigenaar van centrale systeemdelen en betaalt alleen voor wat er wordt gebruikt);
2. Flexibiliteit en schaalbaarheid qua aantallen, verbruik en functionaliteit;
3. Optimale ondersteuning van de bereikbaarheid van de organisatie en haar medewerkers;
4. Hoge beschikbaarheid van functionaliteiten en dienstverlening op basis van een Service Level Agreement en aanvullende diensten;
5. Een goede in- en outdoor radiodekking en beschikbaarheid voor mobiele communicatiediensten;
6. Geen technisch beheer voor telecommunicatie door het Hoogheemraadschap van Delfland;
7. Voorspelbare exploitatiekosten en lage investeringskosten;
8. 1 overeenkomst met 1 marktpartij;
9. 1 overall Service Level Agreement voor alle telecommunicatieonderdelen en -diensten;
10. 1 dienstenorganisatie en portaal voor alle mutaties, ondersteuning en storingen.

3.2 Bereikbaarheid en beschikbaarheid

3.2.1 Centrale bereikbaarheid

Het Klant Contact Center (KCC) van het Hoogheemraadschap van Delfland levert een bijdrage aan een zo efficiënt mogelijke dienstverlening naar en klantgerichte afhandeling van het telefonisch contact met burgers en bedrijven. In relatie tot centraal klantcontact en de inzet van communicatiemiddelen en -faciliteiten is de volgende invulling belangrijk voor de nieuwe situatie (specifieke eisen invulling KCC zie separaat document “Programma van eisen”):

1. Voor de centrale afhandeling van telefoonoproepen (015-2608108) maakt het KCC gebruik van een contactcenteroplossing. De onderstaande zaken kenmerken de huidige oplossing bij het hoogheemraadschap en worden opnieuw gefaciliteerd vanuit de nieuwe omgeving:
 - Aanbieden van een keuzemenu aan bellers (keuze 1: vragen waterschapsbelasting -> externe doorschakeling naar de Regionale Belasting Groep, keuze 2: overige zaken -> KCC);
 - Eerlijk verdelen van telefoonoproepen naar beschikbare KCC medewerkers;
 - Routeren van telefoonoproepen a.d.h.v. datum, dag van de week en tijdstip (werkdagen, feestdagen en buiten kantoortijd (omleiding oproepen naar externe partij STC));
 - Wachtrij-functie;
 - Real-time inzicht in de centrale telefonische bereikbaarheid (wallboard KCC);
 - Historische management informatie over de centrale telefonische bereikbaarheid en de performance van KCC medewerkers.

2. De contactcenteroplossing is locatieonafhankelijk beschikbaar voor de medewerkers van het KCC. KCC medewerkers kunnen de contactcenterapplicatie dus op een willekeurige locatie gebruiken en vanuit hier de telefoon bedienen. Voor het beantwoorden van telefoonoproepen meldt de KCC medewerker zich aan op een device naar keuze: een smartphone, softphone of vaste telefoon (in combinatie met de contactcenterapplicatie en een headset).
3. Binnen de contactcenterapplicatie wordt in eerste instantie alleen telefonie afgehandeld. In de toekomst is het mogelijk om binnen dezelfde applicatie meerdere communicatiekanalen zoals (web)chat, e-mail, WhatsApp, social media en videocommunicatie integraal af te handelen (omnichannel contactcenter faciliteit, al dan niet te realiseren door een uitbreiding van licenties binnen de bestaande contactcenteromgeving).

3.2.2 Persoonlijke bereikbaarheid

Het Hoogheemraadschap van Delfland beschikt over een werkomgeving waarbij het vrij gebruiken van informatie, het tijd- en plaatsonafhankelijk communiceren en samenwerken goed tot zijn recht komt. De telecommunicatieomgeving dient ondersteunend te zijn aan dit proces. In relatie tot de bereikbaarheid van medewerkers en de inzet van communicatiemiddelen en -faciliteiten is de volgende invulling belangrijk voor de nieuwe situatie (specifieke eisen invulling gebruikers zie separaat document “Programma van eisen”):

1. In de nieuwe situatie stapt het hoogheemraadschap af van het bereikbaarheidsmodel waarbij mobiele gebruikers zijn geïntegreerd met de telecommunicatieomgeving (en o.a. telefonisch bereikbaar via een vast nummer en uitbellen met het vaste nummer). De mobiele gebruikers gaan voortaan communiceren met het 06 nummer. De persoonlijke vaste nummers komen te vervallen, in- en uitgaande oproepen verlopen volledig binnen het mobiele domein (waarbij de integratie van de mobiele gebruiker met de telefonieomgeving dus komt te vervallen). ¹
2. Op de hybride werkplek maken de (KCC) medewerkers gebruik van MS Teams voor interne communicatie, (video)vergaderen, beschikbaarheid en chatten. Het hoogheemraadschap kiest er in principe voor om niet met MS Teams te gaan bellen, onder meer omdat men de onderliggende VMware Horizon infrastructuur hiervoor kwalitatief onvoldoende acht. De aangeboden telecommunicatieomgeving moet echter wel de mogelijkheid bieden om met MS Teams te integreren (externe communicatie via de MS Teams client (desktop en mobiel) via de aangeboden telecommunicatieomgeving, in de toekomst mogelijk actueel voor een select aantal gebruikers).

3.2.3 Calamiteitenorganisatie en wachtdiensten

(Mobiele) huntgroepen vormen een belangrijk onderdeel binnen het bereikbaarheidsconcept van Het Hoogheemraadschap van Delfland, juist in calamiteitsituaties. In de huidige situatie wordt er gewerkt met 30 groepen en zijn er 150 mobiele gebruikers die zich kunnen aan- en afmelden binnen één of

¹ Centrale klantengangen zoals het KCC, Servicedesk, CCK (Centrale Controle Kamer, Zuivering Vlaardingen) etc. blijven wel via het bestaande vaste telefoonnummer telefonisch bereikbaar.

meerdere van deze groepen. Bereikbaarheidsgroepen blijven ook in de nieuwe situatie van kracht. Er is echter een flexibelere oplossing gewenst, waarbij er wordt gekeken naar de volgende functionaliteiten (specifieke doelstellingen groepsschakelingen calamiteitenorganisatie en wachtdiensten zie Beschrijvend document, subgunningscriterium “Groepsschakelingen/hunting groups”):

- (Mobiele) medewerkers kunnen zich eenvoudig aan- en afmelden binnen één of meerdere groepen;
- (Mobiele) medewerkers kunnen zelf collega's toevoegen en verwijderen uit groepen;
- Er is altijd een bescherming tegen een “lege groep” (er dient altijd een bestemming c.q. dienstdoende medewerker actief te zijn);
- Binnen de organisatie is inzichtelijk welke dienstdoende medewerkers er zijn aangemeld binnen een groep(en).

3.2.4 Servicedesk Team ICT

De centrale bereikbaarheid van Servicedesk Team ICT (015-2608008) is op een vergelijkbare manier georganiseerd als bij het KCC. Ook de servicedesk beschikt hiertoe over contactcenterfaciliteit (afhandeling telefonie, in de toekomst mogelijk ook andere kanalen). Buiten kantoor tijd worden inkomende telefoonoproepen doorgezet naar de wachtdienst van Team ICT. Ook moet het tijdens kantooruren mogelijk zijn om oproepen naar 015-2608008 door te schakelen naar een smartphone.

3.2.5 Indoor- en outdoordekking en beschikbaarheid voor mobiele communicatiediensten

Binnen haar werkgebied dient het Hoogheemraadschap van Delfland te kunnen vertrouwen op een goede mobiele dekking (goede mobiele dekking = goede signaalsterkte, signaalkwaliteit en capaciteit, waardoor alle mobiele gebruikers van Opdrachtgever op ieder punt zonder problemen kunnen bellen en internetten). Ten aanzien van indoor- en outdoordekking op locaties van het hoogheemraadschap geldt het volgende:

1. Er is een goede mobiele indoordekking vereist binnen 6 panden van het hoogheemraadschap (locaties/panden: L1, L2, L3, L4, L5 en L6, zie paragraaf 4.1). De verantwoordelijkheid voor een goede indoordekking ligt daarbij volledig bij Opdrachtnemer. Indien nodig levert en installeert zij (een) DAS voorziening(en) die zorgen voor een goede dekking binnenshuis (specifieke eisen rondom het waarborgen van een goede mobiele dekking zie separaat document “Programma van eisen”).
2. Een goede mobiele outdoordekking vereist op de buitenterreinen van 2 locaties van het hoogheemraadschap (locaties: L2 en L5, zie paragraaf 4.1). De verantwoordelijkheid voor een goede outdoordekking ligt daarbij volledig bij Opdrachtnemer. Indien nodig levert en installeert zij (een) voorziening(en) die zorgen voor een goede dekking op de buitenterreinen van deze locaties.

4 Leveringsomvang

4.1 Algemeen

Er is voor gekozen om “Telecommunicatie als een dienst” uit te vragen. Vanuit dit gegeven is Opdrachtnemer in staat om kerncomponenten zoals bedrijfstelecommunicatie (faciliteiten en voorzieningen), vaste en mobiele telecommunicatie-infrastructuur en contactcenterfaciliteiten samen te brengen en als één oplossing c.q. dienst aan te bieden, te leveren, te implementeren en te servicen. De vereiste en door Inschrijver aan te bieden onderdelen en aantallen zijn beschreven in paragraaf 4.3 en het Prijzenblad. Alle inhoudelijke eisen die Opdrachtgever stelt ten aanzien van deze onderdelen zijn terug te vinden in het separaat bijgesloten “Programma van eisen”. Daar waar er wordt gerefereerd naar een locatie geldt het volgende:

Locatie		Adres
L1	Hoofdkantoor	Phoenixstraat 32, 2611 AL Delft
L2	Hoofdgebouw DGL Vlaardingen	Maassluisdijk 175, 3133 KA Vlaardingen
L3	Gemaal Duifpolder	Duifpolder 7, 3155 CA Maasland
L4	Hoofdgemaal Berkel	Zwethkade 2, 2651 AA Berkel en Rodenrijs
L5	NWW	Kulkweg 100, 3151 XE Hoek van Holland
L6	Gebouw Waterbeheer	Maassluisdijk 175, 3133 KA Vlaardingen

Er is een zo goed mogelijke inschatting gemaakt van de benodigde aantallen. Deze dienen echter ter indicatie. Inschrijver kan aan deze aantallen geen rechten ontlenen ten aanzien van in de inschrijving aangeboden prijzen en voorwaarden. Aantallen zoals beschreven in het onderliggende document kunnen op het moment van definitieve opdrachtverstrekking derhalve wijzigen (lees: aantallen kunnen naar beneden of naar boven worden bijgesteld).

In scope project

1. Leveren, implementeren, gebruiksklaar opleveren en servicen van een volledige cloud gebaseerde bedrijfstelecommunicatieomgeving, centrale SIP trunk infrastructuur en mobiele infrastructuur conform het gestelde in paragraaf 4.3 “Configuratie” en de samenhangende eisen in het separaat bijgesloten “Programma van eisen”;
2. Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat zijn netwerk en diensten veilig, conform hedendaagse standaarden, worden aangesloten op het netwerk van Opdrachtgever. Onder veilig wordt verstaan dat derden via de systemen en verbindingen van de Inschrijver geen toegang hebben tot het netwerk en gesprekken van het Hoogheemraadschap van Delfland;
3. Opdrachtnemer waarborgt een goede in- en outdoordekking op de aangegeven locaties van het Hoogheemraadschap van Delfland. Indien nodig treft Opdrachtnemer additionele voorzieningen ter verbetering van de in- en uitdoordekking. Dit maakt onderdeel uit van de opdracht;
4. Opdrachtnemer verzorgt een Proof of Concept (PoC) c.q. test ter acceptatie van de gevraagde functionaliteit. Het Hoogheemraadschap van Delfland voert deze acceptatietest samen met Opdrachtnemer uit voorafgaand aan de transitie naar de nieuwe telecommunicatieomgeving. Opdrachtnemer verzorgt de totale PoC omgeving binnen het netwerk van Opdrachtgever (lees: installatie en inrichting), gebaseerd op enkele testusers per profiel en voorzien van testnummers.

Ten behoeve van deze PoC stelt Opdrachtgever enkele testlaptops en testsmartphones beschikbaar aan Opdrachtnemer;

5. Onderhouden van de geleverde “Telecommunicatie als een dienst” door middel van een service- en beheerscontract (lees: SLA), waarbij Opdrachtgever het dagelijks functioneel beheer zal uitvoeren zoals het toekennen van 06 en vaste nummers uit gereserveerde nummerreeksen, toevoegen en verwijderen van gebruikers in wachtwoordgroepen, aanmaken van wachtwoordgroepen, plaatsen en in bedrijf stellen van vaste IP toestellen en samenstellen van rapportages.

Buiten scope project

Voor de nieuwe situatie mag Inschrijver ervan uitgaan dat de volgende zaken ten behoeve van het project beschikbaar zijn en niet aangeboden hoeven te worden (buiten scope):

1. Levering van smartphones en overige devices zoals tablets en laptops;
2. MDM omgeving;
3. (W)LAN en WAN infrastructuur, inclusief vereiste Quality of Service (QoS) / Class of Service (CoS);
4. Horizontale en verticale bekabeling;
5. LCD schermen, bijvoorbeeld voor het gebruik van een wallboard-applicatie binnen het KCC (*Nb. de integratie en inrichting van de schermen is wel binnen scope*).
6. Voor een eventuele integratie van MS Teams in de toekomst levert het Hoogheemraadschap van Delfland, indien nodig, E5 of Phone System licenties via haar bestaande overeenkomst voor Microsoft licenties (*Nb. een integratie van de Microsoft omgeving met de aangeboden cloud telecommunicatieomgeving is vooralsnog buiten scope*).

4.2 Gebruikersprofielen

Een medewerker wordt gekoppeld aan een bepaald gebruikersprofiel. Dit profiel beschrijft over welke middelen en faciliteiten de gebruiker beschikt (specifieke eisen die gelden voor deze middelen en faciliteiten zie separaat bijgesloten “Programma van eisen”). Typen en algemene kenmerken gebruikersprofielen:

Gebruikersprofiel	
A	Contactcenter medewerker (KCC en Servicedesk Team ICT): 1. Inkomende bereikbaarheid: centraal vast telefoonnummer; 2. Uitgaande bereikbaarheid: centraal vast telefoonnummer; 3. Locatieonafhankelijke oplossing (hybride werkplek: kantoor, onderweg, thuis). Minimale beschikbare faciliteiten en middelen op de hybride werkplek: • Contactcenter cliënt applicatie, smartphone, softphone en headset (beantwoording telefoonoproepen door contactcenter medewerker via smartphone of softphone). • Vaste telefoon op kantoor als backup (beantwoording telefoonoproepen door contactcenter medewerker via een vaste telefoon bij eventuele issues ICT infra (softphone) en/of indoordekking (smartphone)). 4. Af te handelen communicatiekanaal: spraak (in de toekomst mogelijk uit te breiden naar mail, (web)chat, WhatsApp en/of social media).

B	Medewerker algemeen: 1. Inkomende bereikbaarheid: 06 nummer. 2. Uitgaande bereikbaarheid: 06 nummer. 3. Voicemail: voicemail mobiele provider.
C	Dienstdoende medewerker wacht dienst (extra rol medewerker profiel B): 1. Inkomende bereikbaarheid: groepsnummer(s) wacht dienst(en). 2. Mogelijkheid tot gelijktijdig aan- en afmelden 1 of meerdere wacht diensten (zie profiel D).
D	Groepsschakelingen (calamiteitenorganisatie en wacht diensten): 1. Inkomende bereikbaarheid: intern en/of extern vast telefoonnummer. 2. Organiseren telefonische bereikbaarheid wacht dienst: aan- en afmelden in de groep door dienstdoende medewerkers wacht dienst (zie profiel C). 3. Niemand aangemeld in de groep: overloop naar een alternatieve bestemming (vrij in te richten: groepsvoicemail, KCC of andere bestemming). 4. Specifieke doelstellingen groepsschakelingen calamiteitenorganisatie en wacht diensten zie Beschrijvend document, subgunningscriterium "Groepsschakelingen/hunting groups"):

4.3 Configuratie (aantallen)

4.3.1 Centrale voorzieningen (bedrijfstelecommunicatie en vaste infrastructuur)

Onderdeel	Aantal	Locatie	Aanvulling
Centrale componenten: • Bedrijfstelecommunicatie-omgeving. • Telefonieapplicaties.	n	Cloud	• Alle vereiste licenties/diensten voor de gevraagde totaaloplossing maken onderdeel uit van het aanbod vanuit Inschrijver. • Aantal = n: aantallen te bepalen door Inschrijver op basis van gestelde eisen over beschikbaarheid oplossing. Conform tabblad 2 in separaat document "Programma van eisen"
SIP trunk infrastructuur	n	Cloud	Aantal = n: aantallen te bepalen door Inschrijver op basis van gestelde eisen over beschikbaarheid oplossing. Naar SIP trunk te porteren nummerreeksen: • 010 - 4452500 t/m 599 (100-tal) • 015 - 2608000 t/m 099 (100-tal) • 015 - 2608100 t/m 199 (100-tal) • 015 - 2608200 t/m 299 (100-tal) Conform tabblad 2 in separaat document "Programma van eisen"

4.3.2 Middelen en faciliteiten (bedrijfstelecommunicatie)

Onderdeel	Aantal	Locatie	Aanvulling
Voorziening gebruikersprofiel A (contactcenter omgeving)	20	-	Max. aantal contactcenter werkplekken, in gebruik door medewerkers met profiel A.
	20	-	Totaal aantal agenten (profiel A). Deze dienen onder een persoonlijke code te kunnen inloggen binnen de contactcenter omgeving (niet gelijktijdig, zie ook max. aantal contactcenter werkplekken). Conform tabblad 4 in separaat document "Programma van eisen"
Voorziening gebruikersprofiel B (medewerker algemeen)	583	-	Totaal aantal medewerkers met profiel B. Conform tabblad 5 in separaat document "Programma van eisen"
Voorziening gebruikersprofiel C en D (oplossing wachtdiensten)	35	-	Totaal aantal groepsschakelingen c.q. wachtdienst groepen (profiel D).
	161	-	Totaal aantal medewerkers met profiel C die zich kunnen aan/afmelden binnen 1 of meerdere groepen met profiel D. Conform tabblad 2 en 5 in separaat document "Programma van eisen"
Voorziening c.q. werkplek supervisor: • Supervisor applicatie. • Beheer contactcenter. • Management rapportages.	2	-	Conform tabblad 4 in separaat document "Programma van eisen"
Wallboard applicatie (KCC en Servicedesk Team ICT)	2	-	Conform tabblad 4 in separaat document "Programma van eisen"
Vast SIP telefoontoestel	30	L1 t/m L6	Verdeling vaste telefoontoestellen: • Servicedesk: 5 stuks • KCC: 6 stuks • Recepties: 6 stuks • Controlekamer: 3 stuks • Regelkamer 3 stuks • Directiesecretariaat: 3 stuks • Reserve voor opschaling: 3 stuks • Algemene reserve: 1 stuks

			Conform eis 2.24 in separaat document "Programma van eisen"
USB headset (draadloos, 2 oortjes).	20	-	Persoonlijke headset voor contactcenter medewerker. <i>Nb. Type headset als uitgangspunt, definitieve headsetkeuze met eventuele meer / minderprijs volgt tijdens project.</i>
Management rapportages	1	-	Conform tabblad 6 in separaat document "Programma van eisen"
Functioneel beheer: • Telecommunicatieomgeving. • Telefonie / UC applicaties. • IVR en wachtrijen. • Contactcenter omgeving.	1	-	Conform tabblad 6 in separaat document "Programma van eisen"

4.3.3 Integraties

Onderdeel	Aantal	Locatie	Aanvulling
Telefoniedevices en -applicaties verspreid over locaties van het Hoogheemraadschap	n	L1 t/m L6	Integratie telefoniedevices en -applicaties, met de cloud telecommunicatieomgeving. Conform tabblad 2 in separaat document "Programma van eisen"
Active Directory	1	-	Integratie Azure Active Directory met de cloud telecommunicatieomgeving. Conform tabblad 3 in separaat document "Programma van eisen"

4.3.4 Mobiele infrastructuur

Onderdeel	Aantal	Locatie	Aanvulling
Spraak / data abonnementen (smartphones + reserve)	608	-	Conform tabblad 5 in separaat document "Programma van eisen"
Data-only abonnementen (laptops en tablets)	179	-	Conform tabblad 5 in separaat document "Programma van eisen"
Mobiele indoordekking	6	L1, L2, L3, L4, L5 en L6	Waarborging mobiele dekking binnen de volgende locaties (zie ook paragraaf 4.1): • Hoofdkantoor • Hoofdgebouw DGL Vlaardingen. • Gemaal Duifpolder • Hoofdgemaal Berkel.

			- NWW. - Gebouw Waterbeheer Vlaardingen. Conform tabblad 5 in separaat document “Programma van eisen”
Mobiele outdoordekking	2	L2 en L5	Waarborging mobiele dekking op de buitenterreinen van de volgende locaties (zie ook paragraaf 4.1): - Hoofdgebouw DGL Vlaardingen. - NWW Conform tabblad 5 in separaat document “Programma van eisen”

4.3.5 Opleiding en instructie

Onderdeel	Aantal	Aanvulling
Gebruikerstraining KCC medewerkers (gebruikersprofiel A)		Conform tabblad 8 in separaat document “Programma van eisen”
Training functioneel beheer.		
Training supervisor contactcenter (beheer / rapportages).		

4.3.6 In bedrijf stellen, testen, opleveren en acceptatie

Onderdeel	Aantal	Aanvulling
In bedrijf stellen, testen, oplevering en acceptatie.	1	Alle apparatuur en applicaties volledig geïnstalleerd en werkend opgeleverd door leverancier. Conform tabblad 9 in separaat document “Programma van eisen”

4.3.7 Service en onderhoud gedurende contractperiode

Onderdeel	Aantal	Aanvulling
Dienstverlening en SLA	1	Conform tabblad 10 in separaat document “Programma van eisen”

5 Bijlage 1: huidige vaste en mobiele infrastructuur

Avaya telecommunicatieomgeving (algemeen overzicht onderdelen)
MPBX Avaya 9608 toestellen
MPBX Avaya Embedded softphone (in gebruik bij het KCC en Servicedesk ICT)
MPBX CC rapportage tool
MPBX CMS Agent, inclusief agent licenties
MPBX Engineer (licentie)
MPBX Kostenregistratie
MPBX Media Gateway
MPBX Module 24 analoge aansluitingen
MPBX Module 8 analoge aansluitingen
MPBX One Managed Office
MPBX One Managed Mobile
MPBX Vaste VOIP telefoon eenvoudig
MPBX Voice Mail Server
PCC OMNIA Equinox Client template (PCC OMNIA standard)
Uitbreiding laas

Diensten
Vodafone Mobiel - One Fixed
One Net PBX
IP-VPN

Voorzieningen ter verbetering in- en outdoor dekking	Locatie	
Indoorvoorziening	Gemaal Duifpolder	Duifpolder 7, 3155 CA Maasland
Indoorvoorziening	Hoofdgemaal Berkel	Zwethkade 2, 2651 AA Berkel en Rodenrijs
Indoorvoorziening	Hoofdgebouw DGL	Maassluisdijk 175, 3133 KA Vlaardingen
Mobiel opstelpunt voor buitendekking	NWW	Kulkweg 100, 3151 XE Hoek van Holland
Apparatuur voor binnen- en buitendekking ("SignaalPlus Business pakket B" i.c.m. een 3MB EOK verbinding.)	Oostgaag	Oostgaag 25-GEM, 3155 CE Maasland

Mobiele aansluitingen	Aantal
Smartphones inclusief Vodafone spraak/data abonnement (1 GB: data groep intensief).	608
Tablets en laptops inclusief Vodafone data-only abonnement (opgenomen in een speciale eigen APN van Hoogheemraadschap van Delfland).	179
Smartphones inclusief KPN spraak/data abonnement (deze worden ingezet mocht het Vodafone netwerk uitvallen).	10

