

Bijlage 17 – 1^e, 2^e en 3^e lijns beheerwerkzaamheden

1 Inleiding

Het functioneel en technische beheer ten aanzien van het bellen met MS Teams en de telefonieoplossing is onderdeel van de uitvraag. In deze bijlage is een verdeling gemaakt van de beheerwerkzaamheden.

Het technisch beheer wordt volledig uitgevoerd door de Opdrachtnemer. Hierbij realiseert opdrachtgever zich dat bij vaste telefonie Microsoft verantwoordelijk is voor de Teams telefonie omgeving. Echter beschouwt Opdrachtgever, de inschrijver wel als Single point of contact voor de gehele telefonie omgeving.

Het functioneel beheer wordt gedeeltelijk belegd bij Opdrachtgever en Inschrijver. In de volgende paragrafen is aangegeven welke functionele beheerwerkzaamheden, mutaties, activeringen en opheffingen door Opdrachtgever en welke beheeractiviteiten door de Inschrijver dienen te worden uitgevoerd. Het betreft:

- Het 1^e lijns beheer wordt door de instellingen uitgevoerd;
- Het 2^e lijns beheer wordt uitgevoerd door de servicedesk van Opdrachtgever;
- Het 3^e lijns beheer wordt uitgevoerd door de Inschrijver.

Bij een aantal beheerwerkzaamheden worden de werkzaamheden door zowel Opdrachtgever als de Inschrijver uitgevoerd als onderdeel van de dienstverlening. Dit is afhankelijk van de mogelijkheden van de beheer applicaties en gekozen invulling van de instelling.

2 De functionele beheerwerkzaamheden

2.1 Mobiele telefonie

De invulling van de functionele beheerwerkzaamheden ten aanzien van de mobiele telefonie.

De beheer werkzaamheden	1e lijn SCC Instelling	2e lijn SCC- Service Desk	3e lijn Inschrijver
1. Aanvragen, wijzigen, opheffen mobiel abonnement via Topdesk	X		
2. Activeren simkaart met nummer		X	
3. Blokkeren abonnement buiten kantoortijden			X
4. Blokkeren simkaart (binnen kantoortijden)		X	
5. Beëindigen / opheffen abonnement		X	
6. Her activeren simkaart		X	
7. Omnummeren van simkaart bij defect		X	
8. Uitporteren mobiele nummer naar andere provider door deze vrij te geven in de portal			X
9. Importeren mobiel nummer vanuit andere provider			X
10. Instellen profielen: GB, waar bellen, extra diensten, limieten, etc.			X

2.2 De vaste telefonie

Het technisch beheer van centrale telefonie omgeving bestaande uit: SBC; externe telefoonnummers, SIP gateway, MS Teams, Contact center applicatie en bedienpost applicatie, (firmware)vaste toestellen, wordt volledig uitgevoerd door de opdrachtnemer en is onderdeel van de overeenkomst. Opdrachtnemer is een Single Point of Contact (Spoc functie) voor alle telefonie beheer activiteiten. Opdrachtgever realiseert zich dat voor het deel MS Teams er een afhankelijkheid is van Microsoft.

2.3 Telefonie vanuit MS Teams aangevuld met Contact Center software en bedienpost software

Hier onder vindt u een tabel met de invulling van de functionele beheerwerkzaamheden ten aanzien van de MS teams en de aanvullende twee applicaties. Opdrachtgever gaat er vanuit dat Teams users in Azure

Active Directory door de Opdrachtgever worden aangemaakt/ verwijderd. In MS teams worden Phone system licenties toegekend. Dit kan mogelijk automatisch gerealiseerd worden door met powershell scripts op basis van functie en rollen vanuit Azure Active Directory velden bij de betreffende gebruiker in MS Teams te vullen en/ of te verwijderen. De genoemde activiteiten onder A worden gescript. Partijen onderzoeken of het zinvol is de activiteiten onder B te scripten. Onderstaande tabel is een concept. De kruisjes staan nog niet bij iedere activiteit bij de juiste verantwoordelijke partijen. Intentie van Opdrachtgever is zoveel mogelijk beheeractiviteiten zelf uit te voeren. Dit hangt wel af van de eenvoud/complexiteit van systemen. Afhankelijk van de mogelijkheden van de aangeboden beheer applicatie (s) door inschrijver (zie beantwoording van de Open vraag 2 in hoofdstuk 4 van de Leidraad) worden hier keuzes in gemaakt. Onderstaande tabel wordt tussen partijen afgestemd en wordt een bijlage bij de DAP.

Toevoegen beschrijving bij 1) = Op basis van de eerste gedachtegang van de Opdrachtgever komt deze rol hier te liggen als blijkt uit de beantwoording van inschrijver bij de open vragen over dit onderwerp, dat dit niet mogelijk is of complex, komt de rol te liggen bij de 3^e lijn = inschrijver.

nr	De beheer werkzaamheden	1e lijn SCC Instelling	2e lijn SCC-Service Desk	3e lijn Opdracht nemer
A	onderstaande eerste 3 activiteiten wil opdrachtgever zoveel mogelijk scripten / automatisch realiseren			
A.1	Het aanmaken van nieuwe O365 user met een A3 licentie (profiel 2)			
A.2	Het toekennen van een Teams Phone licentie aan een gebruiker (profiel 2)			
A.3	Het deactiveren en later verwijderen van gebruikers, uit dienst (Azure Active Directory) en het vrijgeven van Phone system licenties / O365 licentie user profiel 2			
B	Configureren van Ms Teams users			
B.1	Het instellen van het nummer waarmee de gebruiker uitbelt profiel 2 (CLI)	x	x	
B.2	Het instellen van de verkeersklasse van een gebruiker profiel 2 (waar mag iemand heen bellen)	x	x	
B.3	Het toekennen van voicemail aan MS Teams user profiel 2	x	x	
B.4	User met profiel 2 toevoegen aan een Wachtrij (groepsnummer)	x	x	
B.5	Inrichten van een Wachtrij in MS Teams met een extern nummer (geen ACD nummer), wachtrij, deelnemers toevoegen,instellen belpatroon	x	x	
B.6	User met profiel 2 toevoegen aan een call pickup groep	x	x	
B.7	Alternatieve bestemming invoeren bij 'in gesprek of niet beantwoord' (vaste bestemming) bij user met profiel 2	x	x	
C	Contact center applicatie			
C.1	Toekennen Contact Center user licentie			x
C.2	Aanmaken van user met profiel 1a, toekennen van agent nummer			x

C.3	Bestaande agent ID toevoegen of verwijderen uit een bepaalde call flow		X(1)	X
C.4	Maken van een (gelaagd) keuze menu op een extern telefoonnummer			x
C.5	Inrichten van een nieuwe ACD call flow (extern nummer, openingstijden, wachtrij meldingen, agentnummers, eventueel keuzemenu)			x
C.6	Openingstijden aanpassen van een call flow	X(1)	x(1)	x
C.7	Nieuwe of gewijzigde meldtekst / keuze menu inspreken	x		
C.8	Wijzigen van meldtekst doorvoeren in call flow		x(1)	x
C.9	Routing bij openingstijd 'open' of bij 'openingstijd gesloten' aanpassen.	x(1)	x(1)	x
D	Bedienpost applicatie			
D.1	Toekennen bedienpost applicatie licentie aan gebruiker met profiel 1b			x
D.2	Aanmaken van user met profiel 1b,			x
D.3	Openingstijden aanpassen van een call flow die uitkomt op een bedienpost	X(1)	X(1)	x
D.4	Routing bij openingstijd 'open' of bij 'openingstijd gesloten' aanpassen.	X(1)	X(1)	x
D.5	Extern telefoon nummer met naam toevoegen aan eigen gids van bedienpost van betreffende instelling	x		
D.6	Toevoegen van interne telefoonnummers in eigen telefoongids van betreffende bedienpost of groep bedienposten (van een instelling met meerdere locaties en meerdere bedienposten)	x		
D.7	Toevoegen van extra nummer informatie in de telefoongids bij een user of extern telefoonnummer (locatie, werkdagen, 06 nummer ed)	x		
E	Overige beheertaken			
E.1	Aanmaken van user met profiel 3 en of 4 in MS Teams	X(1)	x(1)	x
E.2	Toekennen van telefoonnummer/naam aan vaste toestel met profiel 3 (tel nummer, username, password)	X(1)	x(1)	x
E.3	Toekennen van telefoonnummer/naam aan vaste toestel met profiel 4 (SIP instellingen)	X(1)	x(1)	x
E.4	Het plaatsen van vaste toestellen profiel 3.	x		
E.5	Het beheren en wijzigen van functies onder de functietoetsen van een vast toestel	x		

E.7	Functioneel storingsbeheer: Doorgeven/signaleren functionele storingen inclusief alle relevante informatie; Meldingen worden geëscaleerd van 1 ^e naar 2 ^e en van 2 ^e naar 3 ^e lijns.	X	x	x
-----	---	---	---	---