

Bijlage 2AD-A Programma van Eisen

Algemene eisen aan de omnichannel oplossing en dienstverlening Opdrachtgever heeft ten aanzien van de oplossing en dienstverlening de volgende eisen:	
1.	De Inschrijver is verantwoordelijk voor het ontwerp, de dimensionering en de realisatie van de architectuur van de te leveren diensten;
2.	De Inschrijver is in staat om al het telefoonverkeer van Opdrachtgever non blocking te verwerken, inkomend en uitgaand, vast en mobiel, spraak en data. De dienstverlening wordt als dienst uit de Cloud geleverd;
3.	Onafhankelijk van de technische invulling blijft de opdrachtnemer te allen tijde verantwoordelijk voor de aangeboden dienstverlening inclusief het gebruik van de diensten van derden om werking van de aangeboden diensten te garanderen (Vodafone). Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de diensten van Vodafone maar wel voor het toepassen van de diensten van Vodafone omdat deze noodzakelijk zijn voor de te realiseren dienstverlening. Inschrijver is verantwoordelijk voor de afstemming van de configuratie van een eventuele SBC met de provider;
4.	Opdrachtnemer garandeert dat de te verlenen direct routing, diensten voor het bellen met MS Teams, telefoniefunctiefunctionaliteit en omnichannel oplossing uit de cloud deugdelijk, volledig en op vakbekwame wijze zullen worden geleverd;
5.	De Opdrachtgever is vrij in het op- en afschalen van profielen gedurende de looptijd van de overeenkomst met een minimale afname van 75 % van de aantallen opgenomen in de leidraad;
6.	Op alle locaties waar de medewerkers van de Opdrachtgever werkzaam zijn - het kantoor van de Opdrachtgever, de thuiswerkplekken en overige locaties - beschikken de medewerkers over dezelfde functionaliteit en faciliteiten als beschreven in de aanbestedingsstukken. Als hier voorwaarden aan verbonden zijn dient de Inschrijver dit te vermelden in een aparte bijlage;
7.	Klachten worden door de Inschrijver adequaat behandeld conform klachtenregeling van de Inschrijver;
8.	Met de door de provider van de vaste telefonie geleverde vaste telefoonnummers zijn de contactcentermedewerkers en MS Teams gebruikers direct aankiesbaar, ook wanneer ze zijn ingelogd in de contactcenterapplicatie;
9.	De algemene nummers van de Opdrachtgever kunnen nummers uit een doorkiesreeks, groepsnummers of enkelvoudige nummers zijn;
10.	Per profiel en/of gebruiker kunnen rechten voor extern bellen en federatie worden toegekend, de verkeersklassen;
11.	De aangeboden diensten kunnen invulling geven aan de huidige inrichting van de piketdiensten van de gemeente Barneveld of vergelijkbaar. In de leidraad paragraaf 1.5.1 staat aangegeven hoe de piketdiensten van de gemeente Barneveld zijn ingericht;
12.	Als een beller in de wacht staat of wordt gezet mag er geen algemene "stilte" zijn. De beller dient een algemeen geaccepteerde wachtoon te horen;
13.	Exit strategie: Opdrachtnemer dient in geval van beëindiging van de Overeenkomst volledig mee te werken aan de overdracht aan Opdrachtgever en / of een andere partij conform GIBIT-2020, SLA en DAP.

Installatie en implementatiewerkzaamheden

De Opdracht omvat alle (maar niet uitsluitend) in deze paragraaf opgenomen werkzaamheden en diensten voor de Opdrachtgever die leiden tot de invulling van het bellen met MS Teams, een omnichannel oplossing en integratie of koppeling met de verschillende applicaties als zaaksysteem.nl en KMS Polly conform de eisen en wensen en de klant specifieke software inrichting en configuratie.

De installatie en implementatiewerkzaamheden zijn onderdeel van de Opdracht en omvatten alle werkzaamheden voor het installeren, implementeren, testen en werkend opleveren naar klant specifieke inrichting van de aangeboden clouddiensten, applicaties en verbindingen bij Opdrachtgever. De werkzaamheden omvatten in ieder geval:

14.	De implementatie 1. Ondersteuning en advies; 2. Het op basis van het huidige nummerplan inrichten van het nieuwe nummerplan met de te gebruiken profielen. Het aanpassen van het nummerplan voor de gebruikers; 3. Advies over de inzet en gebruik van de profielen voor de specifieke inrichting van de telefoniefunctionaliteit en omnichannel contactcenterfunctionaliteit; 4. Het bepalen van interne en externe telefoonnummers, (hunt)groepsnummers en algemene nummers; 5. Het bepalen van functionaliteiten, faciliteiten en verkeersbeperkingen per aansluiting; 6. Het definiëren en uitwerken van ACDM-groepen, keuzemenu's, wachtrijen, meldteksten etc. om de bereikbaarheid te realiseren; 7. De inrichting van het dashboard en wallboard; verdere specificaties, zie de eisen nummer 27 en 52. 8. Het inrichten van de omnichannel oplossing; 9. Het bepalen van overige toestel-/systeemfaciliteiten; 10. Software en hardware in te zetten en in te richten naar de door in overleg met Opdrachtgever vastgestelde programmering; 11. Controleren van gegevens op fouten; 12. Het realiseren van de integratie met Zaaksysteem.nl en Polly, conform inschrijving van de opdrachtnemer.
15.	De acceptatietest De werkzaamheden aangaande de acceptatietest omvatten onder andere: a. Het met de verantwoordelijke van Opdrachtgever opstellen van de acceptatietest; b. Het met de afgevaardigden van de Opdrachtgever afnemen van de acceptatietest; c. Het aanpassen van de programmering en inrichting naar aanleiding van de acceptatietest; d. Het met de afgevaardigden van de Opdrachtgever afronden van de acceptatietest na de aanpassingen.
16.	De activiteiten van de Opdrachtnemer a. Het inrichten en programmeren van de noodzakelijke/aangeboden hardware/software/diensten; b. Het aansluiten van de vaste telefonie diensten van Vodafone, dan wel de toekomstige opdrachtnemer van GT Vast op de door de Opdrachtnemer in de inschrijving voorgestelde ontwerp; c. Het projectmanagement; d. Het testen van de configuratie/installatie/oplossing;

	e. Het opleveren van de systeemdokumentatie en –administratie, SLA, DAP en DFA en programmering.
17.	De toestellen - Het aansluiten van vaste toestellen die als los toestel (CAP) worden geplaatst; - Het aansluiten van vaste toestellen als add on op de MS-teams applicatie op de laptop of desktop.
18.	Extra applicaties indien onderdeel van de aangeboden diensten - Het inrichten en autoriseren van de beheersystemen; - Implementeren aanvullende software.
19.	Diensten - Het gehele projectmanagement van de Opdracht tot en met Protocol van Oplevering, o.a. inclusief afstemming met de Opdrachtgever, systeembeheerders van de netwerkomgeving, leveranciers van Zaaksysteem.nl en Polly, functioneel beheerders, medewerkers van de Opdrachtgever, providers, zodat de aangeboden dienst conform inschrijving en de gedurende implementatieperiode overeengekomen specificatie/inrichting wordt gerealiseerd; - Inspanningsverplichting voor Opdrachtnemer, als onderdeel van het projectmanagement, met de partijen/leveranciers die diensten en producten leveren en implementeren noodzakelijk voor het volledig inrichten en aansluiten van de vaste telefonie diensten, de telefoniefunctie van MS Teams, omnichannel contactcenter en integratie met Zaaksysteem.nl en Polly conform inschrijving.
20.	Ondersteuning bij en na migratie/go live van de omnichanneloplossing - Ondersteuning van de organisatie, 1^e en 2^e lijns contactcenters, secretaresses, piket en gebruikers voor en na go live op locatie; - Inzet van floorwalkers voor ondersteuning van gebruikers.
De ICT infrastructuur van Opdrachtgever	
21.	- De opdrachtnemer dient vooraf aan te geven of er specifieke eisen aan de netwerkinfrastructuur worden gesteld. - Opdrachtnemer dient een netwerk-ready scan, inclusief performancetest, uit te voeren om te controleren of de ICT-infrastructuur van Opdrachtgever geschikt is voor de aangeboden omnichannel oplossing en uit te rollen telefoniefunctie, omnichannel contactcenterapplicatie en overige applicaties en functionaliteit. - De bevindingen van de netwerk-ready scan dienen te worden gerapporteerd aan de Opdrachtgever met een overzicht van de aanpassingen, uitbreidingen, vervangingen etc. noodzakelijk voor implementatie van de omnichannel oplossing en applicaties. - Op basis van de netwerk-ready scan moet blijken dat de aangeboden omnichannel oplossing en bellen met MS Teams een kwaliteitsniveau oplevert dat vergelijkbaar is met de huidige telefonieoplossing. NB: Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het voorzien van voldoende switchpoorten, voorzien van Power over Ethernet, QoS, voor het eventueel aansluiten van de IP toestellen (indien van toepassing).

De gebruikersprofielen	
Ten aanzien van de vaste toestel aansluiting zijn er de volgende functionele eisen:	
22.	Het vaste toestel is telefonisch bereikbaar op een 0342..... nummer uit de doorkiesreeks of een niet direct aankiesbaar intern nummer van de Opdrachtgever;
Ten aanzien van de MS Teams gebruiker zijn er de volgende functionele eisen, naast de telefonie functionaliteit van MS Teams phone standard:	
23.	Gebruikers kunnen bellen met Microsoft Teams met een 0342..... nummer uit de doorkiesreeks of een niet direct aankiesbaar intern telefoonnummer en zijn ook bereikbaar op dat nummer in hun Teams applicatie;
24.	Vanuit Microsoft 365 kan door integratie met MS Teams een telefonische oproep worden opgezet.
Ten aanzien van de chef-secretaresse MS Teams gebruiker zijn er de volgende functionele eisen, naast de telefonie functionaliteit van MS Teams:	
25.	De aangeboden oplossing beschikt over chef-secretaresse schakelingen conform beschrijving van de huidige situatie in de leidraad.
Ten aanzien van de piket MS Teams gebruiker zijn er de volgende functionele eisen, naast de telefonie functionaliteit van MS Teams:	
26.	De aangeboden oplossing beschikt over piket inrichting conform beschrijving van de huidige situatie in de leidraad.
Ten aanzien van de omnichannel contactcenter gebruiker zijn er de volgende functionele eisen:	
27.	De omnichannel contactcenter gebruiker heeft de beschikking over een dashboard of scherm en daarin kan worden opgenomen: a. Realtime presence informatie over de medewerkers van Barneveld: a. Uit teams: bezet, niet storen, beschikbaar, afgemeld; b. Op basis van de MS Outlook informatie; b. De duur van het lopende gesprek; c. Aan en afmelden in de ACDM groep(en); d. Status informatie over de medewerkers in de ACDM groep(en); a. Ingelogd, beschikbaar, wrap-up, in gesprek, niet beschikbaar met reden e. Wachtrij informatie over de ACDM groep(en); f. Een belijst van de ontvangen, gemiste en opgezette oproepen; g. Alarmering overschrijding ingestelde servicelevels van de ACDM groep(en); h. Het tonen, niet tonen en mogelijk maken van de bovengenoemde eisen is flexibel en kan tijdens de implementatie definitief worden gemaakt.
28.	De omnichannel contactcenter gebruiker kan binnen dit dashboard de outlook agenda van medewerkers van de opdrachtgever inzien of openen;
29.	Op het dashboard wordt bij een inkomende telefonische oproep of bericht aangegeven voor welke ACDM groep de oproep of bericht bestemd is (kanaal, website, nummer, e-mailadres); a. Op het dashboard van de contactcenter applicatie kan worden getoond: de naam van de beller of bedrijf, postcode en woonplaats, openstaande zaken e.d., als het mogelijk is deze informatie uit het zaaksysteem 'zaaksysteem.nl' te halen.

	b. Bij de implementatie kan worden aangegeven welke informatie wordt getoond in het dashboard.
30.	De omnichannel contactcenter gebruiker kan binnen dit dashboard een telefonische oproep in de wacht zetten en doorverbinden - intern of extern - en de oproep terugnemen na consultatie;
31.	De omnichannel contactcenter gebruiker kan binnen dit dashboard een telefonische oproep in de wacht zetten en doorverbinden naar collega contactcenter gebruiker of een bericht toewijzen aan een collega;
32.	De nawerktijd, waarbij de omnichannel contactcenter gebruiker geen oproepen aangeboden krijgt na het beëindigen van een gesprek, is instelbaar. De omnichannel contactcenter gebruiker kan de nawerktijd vroegtijdig beëindigen of verlengen;
33.	De omnichannel contactcenter gebruiker kan naast ACD gesprekken ook directe gesprekken aannemen en opzetten;
34.	De omnichannel contactcenter gebruiker kan binnen dit dashboard reageren op een externe chat, opgebouwd vanaf de website en whatsapp;
35.	De omnichannel contactcenter gebruiker kan binnen dit dashboard e-mail ontvangen en versturen;
36.	De omnichannel contactcenter gebruiker kan bellen naar 06 nummer vanuit een WhatsApp chat in het dashboard;
37.	De omnichannel contactcenter gebruiker kan in eigen beheer instellen op basis van autorisatie door supervisor: a. Voor welke ACDM groep oproepen of berichten worden beantwoord, meerdere moet mogelijk zijn; b. Welk kanaal aan de omnichannel contactcenter gebruiker wordt aangeboden (telefoon, chat, WhatsApp); c. Het aantal kanalen/ACDM groepen die de gebruiker krijgt aangeboden. Bijvoorbeeld één contactcenter en Whatsapp;
38.	De omnichannel contactcenter gebruiker kan bij afmelding de reden van afmelding opgeven: pauze, lunch, andere werkzaamheden etc.
39.	De omnichannel contactcenter gebruiker heeft inzicht in de eigen werkzaamheden. Onder andere (de mogelijkheid om dit in te stellen): a. De beschikbaarheid over de dag; b. De uitgevoerde werkzaamheden; c. De (totale)tijdsduur van de verschillende statussen; Percentage van de eigen werkzaamheden en overzicht van alle contactcenter gebruikers.
40.	De omnichannel contactcenter gebruiker kan bij elk contactmoment in het zaaksysteem het contactmoment registreren (telefoon of bericht), informatie en datum toevoegen en een kenmerk meegeven.
41.	Bij een inkomende oproep of bericht kan in het dashboard van de contactcenter gebruiker ook de contacthistorie van het telefoonnummer, referentienummer of mailadres worden getoond met de contactpersoon waar eerder contact mee is geweest.

Ten aanzien van de omnichannel contactcenter supervisor zijn er de volgende functionele eisen:

42.	Het omnichannel contactcenter biedt voor beheer door de supervisor de volgende mogelijkheden: a. De volgende parameters moeten kunnen worden toegepast in statements aangaande de ACDM groepen met alarmering: i. Gemiddelde wachttijd; ii. Maximale wachttijd; iii. Lengte wachtrij; iv. Aantal beschikbare contactcentergebruikers; v. Datum en/of tijd; vi. Gemiddelde gespreksduur; vii. Gemiddelde verwerkingstijd van een bericht; viii. Servicegraad; ix. Abandoned calls; b. Het instellen van de nawerktijd per ACDM; c. Het instellen van de maximale afwezigheidstijd (met alarm) d. Het instellen van de maximale gespreksduur/verwerkingstijd (met alarm) e. Het instellen van de maximale verwerkingstijd van berichten (met alarm) f. In de rapportages kunnen/worden de quick drops, bellers of chat verzoeken die binnen 5 seconden de oproep of chat beëindigen niet meegenomen.
43.	De contactcenter applicatie biedt voor de supervisor de volgende rapportage instellingen en mogelijkheden: a. De supervisor heeft standaardrapportages over de performance van het omnichannel contactcenter ter beschikking; b. De supervisor kan naast de standaard rapporten in het systeem zelf rapporten definiëren; c. Maken en instellen van dag-, week-, maand- en kwartaal-rapporten op basis van historische gegevens en gedefinieerde servicelevels per ACDM groep (telefoon, chat,), ACD groep (total, answered and abandoned/lost calls etc.), Chat (total, answered and not answered, no reaction). Rapportage over KTO cijfers en agent rapport. Het dient mogelijk te zijn om het aanbod, wachttijden en de inzet van medewerkers in kleine tijdseenheden te meten, te rapporteren en in een overzicht te combineren. De hiervoor minimaal instelbare tijdseenheid is 15 minuten; Specifiek de volgende rapportages: i. Average speed of answer (nu 45 sec.) + service levels ringtime ii. First call resolution (60 %) iii. Reactie op een WhatsApp (24 uur) iv. Reactie op webchat (direct) + gemiddelde reactie tijd + servicelevels reactietijd

	v. Reactie op social media (24 uur) vi. Rapportage op basis van meerdere, door supervisor in te stellen, intervallen 15, 60, 120 sec. En instelbaar. d. Per contactcenter gebruiker: i. De gemiddelde gesprekstijd, aantal gesprekken en totale gesprekstijd, afwezigheid verdeeld over de opgegeven/ingevoerde reden; ii. De gemiddelde verwerkingstijd of chat tijd, aantal berichten/chats en totale verwerkingstijd, afwezigheid verdeeld over de opgegeven/ingevoerde reden; e. Rapportages kunnen worden geëxporteerd als CSV bestand of Microsoft Excel opmaak; f. Rapportages over de na de oproepen en berichten in het contactcenter geregistreerde gespreks- en bericht onderwerpen; g. Rapportages over het klanttevredenheidonderzoek (KTO): i. Per servicedeskgebruiker de KTO gegevens en het percentage voldaan aan het servicelevel gesprekstijd; ii. De resultaten van het Klant Tevredenheid Onderzoek kunnen worden gerapporteerd en gespecificeerd naar contactcenter, kanaal en servicedesk gebruiker; h. In de rapportages kunnen/worden de quick drops, bellers of chat verzoeken die binnen 5 seconden de oproep of chat beëindigen niet meegenomen.
44.	De informatie over de performance van de contactcenters kan worden benaderd met Power BI zodat functioneel beheer en de supervisor op basis van de beschikbare data zelf in Power BI rapportages kan maken gecombineerd met informatie uit andere applicaties. De informatie over de performance van de contactcenters kan worden geëxporteerd.
45.	De supervisor kan beschikken over een aangepast dashboard op de PC/desktop/laptop met de volgende functies: a. Tonen van de ACD groepen met naam met realtime informatie als gemiddelde wachttijd en maximale wachttijd, aantal gesprekken en aantal wachtenden; status medewerker, gespreksduur en nawerktijd duur; b. Tonen per kanaal het aantal te verwerken en totaal ontvangen berichten; c. Per contactcenter en kanaal tonen van het service level en realtime performance inclusief alarmmeldingen; d. Per ACDM groep tonen van het aantal ingelogde agenten en de status van de agenten met de mogelijkheden om per agent de status te bekijken; e. Per ACDM groep tonen van het aantal oproepen en berichten en aantal wachtenden; f. De supervisor krijgt melding van de afmelding bij 'niet beantwoord' door een medewerker;

	g. De supervisor heeft direct inzicht in de afwezigheidcodes van de medewerkers. h. Signaleren van thresholds waarbij de supervisor wordt geïnformeerd over overschrijding van een ingestelde waarde;
46.	De supervisor kan de status van elk van de contactcenter agenten zien. De supervisor kan zien of een agent: a. Een inkomend of uitgaand gesprek voert; b. Of het een direct gesprek of een ACD groep gesprek is met de naam van de ACDM groep; c. Een bericht afhandelt met de naam van de ACDM groep.
47.	De supervisor heeft de rechten voor het toewijzen en verwijderen van medewerkers, het toekennen van servicedesk gebruikers functies, voor een servicedesk gebruiker een login/logout te kunnen uitvoeren, Contactcenter/ACD groep te kunnen openen en sluiten en om telefonische ingangen te kunnen openen/sluiten;
De omnichannel contactcenter applicatie Ten aanzien van de omnichannel contactcenter applicatie voor het KCC en de servicedesk, om de gesprekken en berichten te routeren naar de juiste medewerker, zijn er de volgende functionele eisen:	
48.	Oproepen en berichten kunnen lineair, cyclisch of naar workload worden gerouteerd over de in de ACDM groep aangemelde omnichannel contactcenter gebruikers; De routing is gebaseerd op de historie van alle ACDM groepen samen waar de contactcenter gebruiker is aangemeld.
49.	Wanneer de omnichannel contactcenter gebruiker in een ACDM groep een oproep of bericht niet beantwoord: a. Kan de gebruiker automatisch uit de groep worden geschakeld. b. Kan de gebruiker aangemeld/beschikbaar blijven in de ACDM groep (deze functionaliteit is instelbaar) en c. Gaat de oproep of het bericht door naar een andere beschikbare gebruiker.
50.	Indien de status van de omnichannel contactcenter gebruiker in MS Teams of in de outlook agenda op 'afwezig' of 'bezet' staat is de omnichannel contactcenter gebruiker in de omnichannel contactcenter applicatie beschikbaar en bereikbaar als de gebruiker is ingelogd.
51.	Binnen de omnichannel contactcenter applicatie kunnen de volgende communicatiekanalen worden verwerkt: telefonie, email, webchat van meerdere websites, whatsapp. De contactcenter gebruiker kan deze kanalen blended aangeboden krijgen; a. Inclusief nog niet in gebruik zijnde kanalen van social media, sms, video etc. b. Bij het blended aanbieden dient te worden uitgegaan van de ingestelde servicenormen. Indien de servicenorm van het kanaal telefonie wordt overschreden dient het aanbieden van de oproepen aan de omnichannel contactcenter gebruikers prioriteit te krijgen en met voorrang aan de contactcenter gebruikers aangeboden te worden over de overige kanalen heen
52.	Een wallboard is beschikbaar voor het tonen van de performance van de (omnichannel) contactcenters.

	a. Op het wallboard wordt informatie getoond over de performance van omnichannel contactcenter en of telefonie contactcenter van Opdrachtgever ten aanzien van de contactcenters/onderwerpen, actuele wachtrij in tijd en aantal wachtenden, alle kanalen (tel. chat en Whatsapp) servicelevels versus actuele performance met melding/alarmering; b. Het wallboard kan flexibel worden ingericht door de supervisor van de Opdrachtgever;
53.	Alle gesprekken van de contactcenter gebruikers kunnen worden opgenomen. De supervisor en andere geautoriseerde medewerkers kunnen deze terugluisteren. a. Per ACD groep kan gespreksopname worden ingesteld; b. Voor het terugluisteren van een opgenomen gesprek kan op tijd een contactcenter gebruiker worden gezocht; c. De bewaartijd van de opgenomen gesprekken is instelbaar. De opgenomen gesprekken worden dan automatisch verwijderd. De bewaartijd is instelbaar tot max 2 maanden; d. Opgenomen gesprekken kunnen worden geëxporteerd/bewaard; e. Supervisor kan meeluisteren tijdens het gesprek.
54.	Het aantal gelijktijdige chats dat aan een contactcenter gebruiker wordt aangeboden is instelbaar;
55.	Indien een oproep of bericht in de ACDM groep eerst moet worden afgehandeld voordat een ander bericht of oproep wordt aangeboden dient de contactcenter gebruiker het bericht in de wacht te kunnen zetten om een oproep af te kunnen handelen. a. Het bericht in de wacht dient te worden bewaakt. En b. Indien de wachtrij van oproepen het ingestelde aantal overschrijdt dient dit aan de contactcenter gebruiker te worden getoond/gemeld. Inschrijver kan in haar inschrijving onder K.1 (de omnichannel contactcenter applicatie) in de aanbestedingsleidraad aangeven hoe de contactcenter gebruiker wordt geïnformeerd.
56.	Na het afhandelen van de ACDM oproep of bericht kan de contactcenter gebruiker in de contactcenter applicatie het onderwerp van het contactmoment registreren (categoriseren); a. De onderwerpen van de gesprekken en berichten kunnen via een drop down menu in de contactcenter applicatie worden geregistreerd; b. De functioneel beheerder kan gespreks- en bericht onderwerpen toevoegen in de contactcenter applicatie;
57.	De contactcenter applicatie beschikt over antwoord sjablonen/standaard antwoorden om te reageren op chats en Whatsapp;
58.	Indien oproepen op ACD telefoonnummers niet direct kunnen worden beantwoord kan de beller worden geïnformeerd met een meldtekst: a. Bijvoorbeeld de meldtekst "Een ogenblikje A.U.B. - al onze medewerkers zijn in gesprek"; b. Meldteksten kunnen meerderde keren aan de wachtende beller worden aangeboden; c. Een meldtekst kan worden gevolgd door een herhaalttekst;

	d. De herhaalttekst kan een aantal keer worden herhaald; e. De tijd tussen de meldtekst en herhaalttekst kan worden ingesteld; f. De teksten van de meldteksten zijn vrij in te spreken; g. Een meldtekst waarin het aantal wachtenden wordt aangegeven en dat deze aftelt; h. Het aantal wachtende wordt aangegeven over alle actieve ACD groep en niet per ACD groep; i. De meldteksten, vervolgtteksten en inrichting kunnen per ACD/contactcenter groep verschillen;
59.	Het systeem biedt de mogelijkheid van een keuzemenu om direct te worden doorgerouteerd naar de juiste afdeling/medewerker of voor het beluisteren van specifieke ingesproken informatie; a. Het keuzemenu kan worden opgenomen als tekst of herhaalttekst bij het wachten op beantwoording van een oproep; b. Het keuzemenu kan tot tenminste 2 niveaus worden ingericht; c. Op basis van een tijdtabel kunnen keuzes en meldteksten verschillend worden ingericht; d. Het aantal gelijktijdige bellers voor meldteksten, wachtenden, keuzemenu's is tenminste 20.
60.	
61.	ACD routeringen en meldteksten behorende bij de contactcenter-inrichtingen en speciale omstandigheden kunnen standaard worden geprogrammeerd in het systeem; a. De supervisor of functioneel beheerder van de omnichannel contactcenter applicatie kan eenvoudig een algemene noodtekst activeren op de contactcenters/ACD groepen; b. De supervisor of functioneel beheerder van de omnichannel contactcenter applicatie kan eenvoudige de juiste meldtekst activeren; c. De supervisor of functioneel beheerder van de omnichannel contactcenter applicatie kan eenvoudig de meldteksten inspreken en aanpassen; d. De supervisor of functioneel beheerder van de omnichannel contactcenter applicatie kunnen eenvoudige de meldteksten realtime inspreken en aanpassen en activeren;
62.	Oproepen op de ACD groepen dienen te allen tijde te worden beantwoord. Indien de wachttijd te lang duurt, kunnen de bellers via een meldtekst het advies krijgen het later nog eens te proberen; De wachttijd voordat de bellers de meldtekst krijgen dient instelbaar zijn en de wachttijd kan per ACD groep verschillen.

Integratie met andere systemen.

De integratie van de omnichannel contactcenter applicatie met het zaaksysteem is een belangrijk onderdeel van deze offerte aanvraag. In onderstaande lijst worden de eisen aan de integratie gesteld.

63.	Alle voor integratie met de zaaksysteem of klantcontactstelsysteem' applicatie noodzakelijke licenties zijn onderdeel van de Inschrijving;
64.	De omnichannel contactcenter applicatie kan geïntegreerd/gekoppeld worden met zaaksysteem.nl (Excellence) waardoor: a. Op basis van gegevens van ontvangen informatie (trigger/CLI of contactcenter, of e-mail adres, website) kan bij een contactmoment tegelijk het contact/zaakscherm van de contactpersoon in de omnichannel contactcenter applicatie worden getoond of, indien er meer zaken of contactpersonen vermeld staan, het overzicht van de betreffende zaken of contactpersonen. De volgende informatie kan worden getoond: zaak of zaken, de naam van de contactpersoon, bedrijf, postcode en plaats van het bedrijf of persoon. b. Op basis van gegevens van ontvangen informatie (CLI, 06 nummer, e-mailadres of webadres) kunnen bij een contactmoment in de omnichannel contactcenter zaken of contactpersonen worden getoond met relevante informatie voor de omnichannel contactcenter gebruiker op specifieke aparte schermen; c. De informatie die wordt getoond kan tijdens de implementatie van de omnichannel contactcenter applicatie in overleg met de leverancier worden samengesteld; - d.
65.	Binnen het dashboard van de Contactcenter applicatie kan Polly (KMS) worden benaderd voor informatie en naslag. De omnichannel contactcenter gebruiker kan op basis van de klantvraag die wordt gesteld de standaard antwoorden die in Polly beschikbaar zijn overnemen.
Automatisering, techniek, beveiliging	
Aan de volgende afspraken, technieken en protocollen dient te worden voldaan. Indien van toepassing op de te leveren applicaties, diensten, hardware en koppelingen.	
66.	Inschrijver garandeert de in de Inschrijving vermelde en bij de implementatie gerealiseerde integratie van de omnichannel contactcenter applicatie met MS Teams gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
67.	Inschrijver garandeert de bij de implementatie en de tijdens de looptijd van de overeenkomst gerealiseerde koppelingen en integraties met andere applicaties gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
68.	De omnichannel oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is met de meest recente versies van de browsers Microsoft Edge, Chromium en Apple Safari.
69.	Authenticatie verloopt via Azure AD.
70.	De oplossingen en diensten dienen IPv4 en IPv6 te ondersteunen.
71.	De opdrachtnemer zorgt er voor dat software voor het uitvoeren van de dienstverlening altijd up-to-date is. Patches, updates en bugfixes,

	noodzakelijk om kwetsbaarheden met hoge kans op misbruik of impact op te lossen worden bij het beschikbaar komen direct geïnstalleerd; wel altijd in overleg met opdrachtgever.
72.	Opdrachtnemer garandeert dat de aan de Opdrachtgever te leveren diensten logisch gescheiden zijn van andere opdrachtgevers die van dezelfde dienst gebruik maken.
73.	Applicaties gebruikt voor het invullen van de profielen, de MS teams gebruiker, de MS Teams gebruiker + secretaresse functie, de MS teams gebruiker + piket functie, contactcenter gebruiker omnichannel en de supervisor kunnen worden gebruikt met de meest recente (beveiligings) updates van het onderliggende besturingssysteem, applicaties, browsers en de door Opdrachtgever gebruikte virusscanners.
74.	Namen, vaste en mobiele telefoonnummers van alle medewerkers van opdrachtgever in de Azure AD worden automatisch opgenomen in het telefoonboek/de telefoonboeken van de aangeboden applicaties, zodat applicatie gebruikers deze medewerkers direct op het vaste of mobiele nummer en SIP adres kunnen bellen, naar toe kunnen doorverbinden en altijd een up to date intern telefoonboek hebben.
75.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever ondertekenen een verwerkersovereenkomst, zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), volgens het model van Opdrachtgever. Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld, of door de onder de overeenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Nederlandse Wet- en regelgeving toegelaten wijze niet aan derden verstrekt worden. De Opdrachtgever behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving. Inschrijver voldoet aan geldende landelijke en Europese wet- en regelgeving ten aanzien van gegevensbescherming en informatiebeveiliging en conformeert zich hierbij aan. De dienstverlener voldoet eveneens aan de meldplicht datalekken als is vastgelegd in de verwerkersovereenkomst.
76.	Opdrachtnemer en de omnichannel oplossing voldoen aan het gestelde in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO – minimaal versie 1.04), en zal gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief verlengingen, aantoonbaar voldoen aan de relevante maatregelen.
77.	De inrichting van de applicaties en servers worden periodiek geback-upt op basis van een volledige, incrementele of differentiële back-up (binnen SLA-afspraken) zonder dat de dienst hier performance problemen van ondervindt.
78.	Backups kunnen tijdig (binnen SLA-afspraken) worden teruggezet (restore) op basis van gemaakte backups.
79.	De koppelvlakken van de cloud dienst met externe netwerken dienen beveiligd te zijn met Session Border Controllers en/of firewall-

	functionaliteit. Het gaat om koppelvlakken met de vaste en mobiele providers, internet, Microsoft applicaties.
80.	Het gebruik van voicemail dient beveiligd te zijn.
81.	Het instellen van doorschakelingen dient beveiligd te zijn.
Beheerfaciliteiten Het systeem wordt in principe door de Opdrachtgever functioneel beheerd. Voor het beheer dienen beheerapplicaties/portals te worden aangeboden. De volgende beheeracties dienen in ieder geval te kunnen worden uitgevoerd of de beheerapplicaties/portals dienen dit te ondersteunen:	
82.	De omnichannel contactcenter applicatie kan functioneel worden beheerd door de Opdrachtgever volgens de bijlage 2AD-A1;
83.	Het configuratiebeheer met o.a.: a. Het aanmaken van nieuwe gebruikers/profielen; b. Het toekennen van toestelnummers aan aangemaakte gebruikers; c. Het invoeren en wijzigen van namen en nummers in het telefoonboek en de in gebruik zijnde applicaties; d. Het toekennen van rechten aan gebruikers; e. Het wijzigen en definiëren van verkeersrechten, groepen, etc.
84.	Het functioneel beheren van de contactcenterapplicatie. Met o.a.: a. Het aanpassen van meldteksten; b. Het (de)activeren van reeds ingesproken meldteksten op actieve ACD groepen en speciale routeringen, real-time en middels een tijdschema; c. Het wijzigen van de openingstijden, aan- en uitzetten van menukeuzes, meldteksten, wachtrijmeldingen etc.; d. Het inrichten en in productie plaatsen van een callflows en keuze menu's.
85.	Functioneel storingsbeheer: doorgeven/signaleren functionele storingen inclusief alle relevante informatie.
86.	De beheerapplicatie is beschikbaar via een webbrowser.
87.	Gegevens als naam, vast telefoonnummer, mobiel nummer ingevoerd, gewijzigd of verwijderd in Azure Active Directory van de Opdrachtgever worden direct in diensten en applicaties op- en overgenomen.
Vaste telefonie Ten aanzien van de vaste telefoniediensten dienen de volgende eisen te worden ingevuld:	
88.	De aangeboden diensten kunnen integreren met de vaste telefonie diensten/SIP-trunk van Vodafone onder GT vast.
89.	Bij uitgaande externe oproepen van de vaste toestelaansluiting, de MS Teams gebruikers en omnichannel contactcenter gebruikers kan worden ingesteld of het algemene nummer, een ander nummer (bijvoorbeeld een groeps of ACD nummer) ,het vaste doorkiesnummer of geen nummer (anoniem) wordt meegestuurd met de oproep.
90.	Bij inkomende oproepen wordt het nummer van de beller, indien dit wordt meegegeven door de beller, weergegeven op het display van het ontvangende mobiele toestel, MS Teams applicatie en contactcenterapplicaties.
91.	Opdrachtgever heeft een SIP trunk van 60 kanalen. Doorverbonden en doorgeschakelde inkomende externe oproepen: a. Naar interne aansluitingen gebruiken 1 SIP-kanaal van de vaste telefonie dienst;

	b. Naar externe vaste of mobiele telefonie aansluitingen gebruiken maximaal 2 SIP-kanalen van de vaste telefonie dienst.
De dienstverlening	
De Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de dienstverlening:	
92.	De implementatie omvat een periode van schaduw draaien van de omnichannel oplossing en het bellen met MS Teams. Gedurende deze periode worden de aangeboden diensten voor een aantal gebruikers in productie genomen, naast de huidige situatie. Opdrachtgever kan oproepen op vaste telefoonnummers van de opdrachtgever binnen de GT Vast overeenkomst van de VNG naar andere vaste nummers routeren.
93.	Opdrachtnemer biedt een portal die 7 dagen per week 24 uur per dag beschikbaar is voor aan- en afmeldingen van storingen, opvragen van statusinformatie, indienen change verzoeken en het stellen van vragen over bijvoorbeeld facturen e.d.
94.	Opdrachtnemer of provider van de Opdrachtnemer biedt een Servicedesk als single point of contact die gedurende werkdagen van 08.00 tot 18.00 uur telefonisch bereikbaar is voor aan- en afmeldingen van storingen, aanmelden van wijzigingen, stellen van vragen over de diensten of facturen e.d.
95.	De Servicedesk van de Opdrachtnemer registreert elke melding in de portal en bevestigt de registratie binnen 30 minuten tijdens de genoemde openingstijden aan de betreffende contactpersoon inclusief indicatie van de afhandelingstijd.
96.	De Servicedesk van de Opdrachtnemer informeert de betreffende contactpersoon over het verloop of afwikkeling van de melding binnen de overeengekomen SLA.
97.	Wijzigingen/changes in de dienstverlening kunnen worden doorgegeven via de portal.
98.	Bij upgrades en updates wordt de opdrachtgever tenminste 7 kalenderdagen voor de werkzaamheden geïnformeerd over de update en upgrade;
99.	Verstoringen in de dienstverlening worden ingedeeld in major, medium en minor storingen. De indeling geschiedt op basis van de volgende criteria a. Major storing: a. Uitval IVR en/of omnichannel contactcenterapplicatie en/of contactcenterapplicatie telefonie; b. Meerdere medewerkers van Opdrachtgever zijn niet meer telefonisch bereikbaar op MS Teams of kunnen geen gebruik maken van MS Teams om te bellen; c. Meerdere gebruikers kunnen geen gebruik maken van de omnichannel contactcenter applicatie; b. Medium storing: a. Specifieke systeemfunctionaliteit is uitgevallen zoals: een ACDM/IVR/Voicemail of een kleiner aantal gebruikers kunnen geen gebruik maken van MS Teams om te bellen, omnichannel contactcenterapplicatie. b. Uitval van de koppeling met het zaaksysteem met de omnichannel contactcenter applicatie; c. Minor storing: a. Diensten voldoen niet aan de vereiste specificatie; b. Een beperkt aantal aansluitingen hebben problemen;

	c. Een specifieke contactcenter of telefonie functionaliteit is niet beschikbaar.
100.	Opdrachtnemer hanteert ten aanzien van het opheffen van de storingen de volgende hersteltijden en KPI's: a. Major storing: a. Reactietijd: direct contact (buiten ticketsysteem om) b. Hersteltijd: 4 uur na melding c. Communicatie minimaal 1 x per half uur d. Service periode 24 x 7 e. Aanmeld periode 24 x 7 b. Medium storing: a. Reactietijd: binnen 2 uur na melding b. Hersteltijd: 16 uur na melding c. Aanmeld periode 24 x 7 d. Service periode 8:00 – 17:00 uur op werkdagen c. Minor storing: a. Reactietijd: binnen 4 uur na melding b. Hersteltijd: 32 uur na melding (werkdagen) c. Aanmeld periode 24 x 7 d. Service periode 8:00 – 17:00 uur op werkdagen
101.	Binnen de afgesproken hersteltijd dient de storing opgelost te zijn of een workaround getroffen te zijn.
102.	Een escalatieprocedure is ingericht voor de incidenten die niet binnen de daarvoor gestelde tijd zijn opgelost.
103.	Wijzigingen/mutaties/uitbreidingen etc. worden bijgehouden in een centrale cmdb, zodat Opdrachtgever en Inschrijver de beschikking hebben over de actuele inrichting van de geleverde diensten.
104.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer dragen de zorg voor het onderhouden en verbeteren van de dienstverlening. De daarvoor benodigde afspraken worden vastgelegd in een DAP (document afspraken en procedures).
105.	Om operationele zaken te bespreken wordt er in de opstartfase maandelijks een operationeel overleg gepland, waarin de voortgang van de werkzaamheden wordt besproken. Initiatief en organisatie door Opdrachtgever, verslaglegging door Opdrachtnemer. Op de agenda staan: a. De rapportage over de afgelopen periode. b. Performance over de afgelopen periode. c. Openstaande incidenten. d. Openstaande problemen. e. Verbruik strippenkaart afgelopen periode
106.	Op tactisch niveau worden de projectmatige wijzigingen en niet-standaard wijzigingen opgepakt en uitgevoerd (coördinerende rol). Daarnaast worden werkzaamheden vanuit het operationeel niveau besproken die buiten de afgesproken normen vallen. Het tactisch overleg vindt 1x per half jaar plaats. Initiatief, organisatie en verslaglegging door Opdrachtgever. Op de agenda staan: a. De rapportage over de afgelopen periode. b. Performance over de afgelopen periode.

	c. Major incidenten afgelopen periode. d. Trends en ontwikkelingen.
107.	Op strategisch niveau wordt het contract geëvalueerd en worden afspraken gemaakt over de volgende periode van samenwerking. Het strategisch overleg vindt éénmaal per jaar plaats. Initiatief, organisatie en verslaglegging door Opdrachtgever. Op de agenda staan: a. Behaalde resultaten en performance afgelopen jaar. b. Ontwikkelingen bij Opdrachtgever op langere termijn. c. Bedrijfsontwikkelingen van de Opdrachtnemer. d. Technische en/of functionele ontwikkelingen die voor Opdrachtgever van belang zijn. Actieve houding t.a.v. innovatie, gedragen door beide partijen.
De Opdrachtgever stelt de volgende eisen ten aanzien van de beschikbaarheid van de aangeboden diensten:	
108.	De beschikbaarheid van de aangeboden diensten is 99,9% op werkdagen van 08:00-18:00 uur over een jaar per maand gemeten, voortschrijdend. Buiten genoemde kantoortijden is de beschikbaarheid 99,5 %
109.	Onderhoudstijden van opdrachtnemer vinden plaats na genoemde kantoortijden in de avonden, weekenden en op nationale feestdagen.
110.	De door opdrachtnemer aangeboden diensten worden gedurende de contractperiode doorontwikkeld. Nieuwe functionaliteiten worden aangeboden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additieve functionaliteit, correctief en preventief onderhoud, ook verstaan dat adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om te blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving. a. De gemeente Barneveld ontvangt voor de upgrades, updates en patches de release notes. b. Opdrachtnemer garandeert de werking van de in de release notes gestelde changes, toevoegingen en aanpassingen van de geleverde diensten en applicaties.
Opleiding en instructie	
De volgende opleidingen, handleidingen en instructies zijn beschikbaar:	
111.	Op maat gemaakte opleidingen en leermiddelen voor medewerkers a. met het profiel MS Teams gebruiker; b. met het profiel de MS Teams gebruiker + secretaresse functie; c. met het profiel de MS teams gebruiker + piket functie, d. met het profiel de contactcenter medewerker: omnichannel; e. met het profiel de contactcenter supervisor telefonie en omnichannel voor het functioneel- en operationeel beheer van de contactcenter applicatie en IVR en het maken van management rapportages. f. Op maat gemaakte opleidingen voor de beheerders in het functioneel en operationeel beheer voor het bellen met MS Teams. g. Korte filmpjes van de meest gebruikte functionaliteiten in MS Teams.
112.	Quick reference guides voor MS Teams gebruikers.
113.	De applicaties, helpfuncties in de applicaties en de handleidingen zijn in de Nederlandse taal.

Begripsbepaling(aanvullend) bij het Programma van Eisen

- a. **Automatic Call Distribution (ACD):** ACD is een verzameling van methoden voor het distribueren van inkomende gesprekken naar medewerkers in een contactcenter.
- b. **Automatic Call Distribution and Messaging (ACDM):** ACDM is een verzameling van methoden voor het distribueren van inkomende gesprekken, e-mails, chats, sms'jes, social media-berichten, WhatsApp-berichten en andere in gebruik zijnde communicatiekanalen.
- c. **Bericht:** de berichten van de communicatiekanalen in gebruik bij het omnichannel contactcenter. Bijvoorbeeld: e-mail, WhatsApp, chat, sms, webchat etc.