

		
		

Bijlage D - Bestek

Aanbesteding Telecommunicatieplatform

Ten behoeve van:

**De Bevelandse gemeenten Goes, Kapelle, Borsele, Noord-Beveland en Reimerswaal en
GR de Bevelanden**

Inhoudsopgave

1	INLEIDING.....	3
2	HUIDIGE 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>Overige zaken</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 (Telecommunicatie als een dienst/vaste telefonie-infrastructuur)</i>	<i>10</i>
4.3.2	<i>Middelen en faciliteiten (Telecommunicatie als een dienst)</i>	<i>11</i>
4.3.3	<i>Koppelingen.....</i>	<i>13</i>
4.3.4	<i>Training.....</i>	<i>14</i>
4.3.5	<i>Implementatie en migratie</i>	<i>15</i>
4.3.6	<i>Dienstverlening en SLA</i>	<i>15</i>
4.3.7	<i>Verbruikskosten vaste telefonie</i>	<i>15</i>

1 Inleiding

Het onderliggende “Bestek” en de bijlage “Bestek, annex 1: Programma van eisen en wensen” vormen een integraal onderdeel van de aanbestedingsdocumenten voor de aanbesteding van een Telecommunicatieplatform (Telecommunicatie als een dienst) voor de gemeenten Goes, Kapelle, Borsele, Noord-Beveland en Reimerswaal en GR de Bevelanden (hierna tevens te noemen: “(de) Bevelandse organisaties” of “(de) gemeente(n)”). Beide documenten vormen de eisen en wensen ten aanzien van gewenste telecommunicatiediensten en bijbehorende dienstverlening.

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

1. Telecommunicatievoorziening, randapparatuur en functionaliteiten;
2. Contactcenteromgeving en -functionaliteiten;
3. SIP-trunk infrastructuur:
 - Centrale SIP-trunk voor gemeenten Borsele, Kapelle en Noord-Beveland;
 - Inkoppelen bestaande GT Vast SIP-trunk infrastructuur (gemeenten Goes en Reimerswaal).

2 Huidige situatie

De gemeenten Goes, Kapelle, Borsele, Noord-Beveland en Reimerswaal en GR de Bevelanden maken gebruik van een eigen telecommunicatievoorziening en een telefonie-inrichting op basis van het dienstverleningsconcept en ambities van de eigen organisatie. Daarnaast beschikken de volgende gemeenten over GT Vast en/of GT Mobiel infrastructuur (vanuit VNG aanbesteding Gemeentelijke Telecommunicatie infrastructuur):

GT infrastructuur	Organisatie
GT Mobiel	Gemeente Goes / GR de Bevelanden
	Gemeente Reimerswaal,
	Gemeente Kapelle
	Gemeente Borsele
GT Vast (SIP-trunk, Vodafone)	Gemeente Goes / GR de Bevelanden
	Gemeente Reimerswaal

De gemeenten maken gebruik van gezamenlijke ICT infrastructuur die wordt beheerd door GR de Bevelanden. Bijlage D - Bestek, annex 2_ICT infrastructuur geeft een algemeen beeld van de huidige telefonie- en IT-infrastructuur van de gemeenten en hoe gemeenten de telefonische bereikbaarheid momenteel hebben georganiseerd.

3 Nieuwe situatie

3.1 Algemeen

De gemeenten gaan gezamenlijk gebruikmaken van een “Telecommunicatie als een dienst”. Deze voorziening dient klantcontact met inwoners, bedrijven en overige relaties en intern contact met collega’s optimaal te ondersteunen en een bijdrage te leveren aan een goede telefonische bereikbaarheid. Belangrijke uitgangspunten voor de keuze van het in dit Bestek beschreven oplossingsconcept zijn:

1. De gemeenten maken gezamenlijk gebruik van één technische voorziening. Er is een schaalbare cloud gebaseerde voorziening vereist, welke vanuit een datacenter in de Europese Economische Ruimte (EER) wordt gefaciliteerd. De cloud-gebaseerde dienst wordt:
 - geleverd op basis van een *pay-per-use* model. De Bevelandse gemeenten worden zelf geen eigenaar van centrale systeemdelen en betalen alleen voor wat er wordt gebruikt;
 - gekoppeld aan de bestaande SIP trunk infrastructuur van de gemeente Goes / GR de Bevelanden en gemeente Reimerswaal (vallend onder een lopend GT Vaste Communicatie contract via de leverancier VodafoneZiggo);
 - voorzien van een centrale SIP trunk voor de afhandeling van vast telefoonverkeer voor de gemeenten Kapelle, Noord-Beveland en Borsele;
2. De gemeenten kiezen voor dezelfde basisfunctionaliteit (zie ook par. 3.2). Er kunnen echter verschillen zijn in hoe organisaties bereikbaar willen zijn en ook kunnen er beleidsmatige verschillen zijn. Denk aan verschillen inzake het kenbaar maken en meesturen van telefoonnummers, afvang van onbeantwoorde oproepen, afhandeling van terugbelverzoeken, gebruik van voicemail etc. Binnen de telecommunicatievoorziening kan de inrichting voor de ene gemeente dus verschillen ten opzichte van de andere;
3. Flexibiliteit en schaalbaarheid qua aantallen, verbruik en functionaliteit;
4. Optimale ondersteuning van de bereikbaarheid van de gemeenten en haar medewerkers;
5. Eén overeenkomst met één marktpartij;
6. Hoge beschikbaarheid van functionaliteiten en dienstverlening op basis van een Service Level Agreement (SLA).

3.2 Bereikbaarheid en beschikbaarheid

3.2.1 Centrale bereikbaarheid

De Klant Contact Centra (KCC's) van de gemeenten leveren een bijdrage aan een zo efficiënt mogelijke dienstverlening naar en klantgerichte afhandeling van het telefonisch contact met inwoners 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 bijlage “Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen”):

1. Voor de afhandeling van centraal telefonisch klantcontact maken de gemeentelijke KCC's gebruik van een contactcenteroplossing. De onderstaande zaken kenmerken de huidige oplossingen bij de Bevelandse gemeenten en worden opnieuw gefaciliteerd vanuit de nieuwe omgeving:
 - Gelijkmatische verdeling van telefoonoproepen naar beschikbare KCC-medewerkers;
 - Routeren van telefoonoproepen op basis van datum, dag van de week en tijdstip;
 - Wachtrijafhandeling;

- Real-time inzicht in de centrale telefonische bereikbaarheid;
 - Historische management informatie over de centrale telefonische bereikbaarheid en de prestaties van het KCC.
2. De contactcenteroplossing is locatieonafhankelijk beschikbaar voor KCC-medewerkers. De medewerkers kunnen de contactcenter client applicatie op een willekeurige locatie gebruiken en vanuit hier het KCC bedienen. In de nieuwe situatie handelen de gemeenten de volgende communicatiekanalen integraal af binnen de KCC contactcenter client applicatie (omnichannel klantcontact vanuit een binnen de opdracht te realiseren integratie van de volgende kanalen):

Gemeente (KCC)	Communicatiekanaal
Kapelle	Telefonie
Borsele	Telefonie
Noord-Beveland	Telefonie
GR de Bevelanden	Telefonie
Reimerswaal	Telefonie, WhatsApp
Goes	Telefonie, WhatsApp, webchat, mail en social media

Een KCC-medewerker kan op ieder gewenst moment een device naar keuze selecteren voor het beantwoorden van telefoonoproepen (in combinatie met de contactcenter client applicatie). De agent heeft de keuze uit een softphone inclusief headset, een smartphone of een vaste telefoon, afhankelijk van welk(e) device(s) de gemeente aan de KCC- medewerker beschikbaar heeft gesteld.

3. De gemeenten en GR de Bevelanden beschikken over een eigen klantcontactstelsel (6x Join Klant Contact). Van deze systemen worden er 4 gekoppeld aan de contactcenteromgeving van het bijbehorende KCC (te koppelen JKC systemen: Goes, Reimerswaal, Borsele en GR de Bevelanden). Afhankelijk van de specifieke functionele eisen en wensen van het KCC en de technische mogelijkheden van de koppeling kunnen diverse functies worden geboden, waaronder tenminste:
- Registratie van telefonische klantcontacten (pop-up van klantinformatie aan de hand van herkenning van het telefoonnummer van de beller);
 - Geautomatiseerd vullen van klantinformatie, zoals het door de beller gepresenteerde telefoonnummer.

3.2.2 Persoonlijke bereikbaarheid

De gemeenten beschikken over een werkomgeving waarbij het vrij gebruiken van informatie, het tijd- en plaatsafhankelijk communiceren en samenwerken goed tot zijn recht komt. De telecommunicatievoorziening 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 bijlage “Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen”):

1. Medewerkers beschikken over een persoonlijk vast telefoonnummer:
- Inkomende oproepen via het vaste nummer worden afgeleverd op één of meerdere endpoints van de medewerker (endpoints: smartphone en/of Unified Communication client en/of vaste telefoon). Via deze endpoints belt de medewerker uit met een zakelijk vast nummer;

- Uitbellen met een vast nummer via de smartphone gebeurt middels een app. De app voorziet daarnaast in functionaliteiten zoals een interne contactenlijst, doorverbinden en het kunnen organiseren van de persoonlijke bereikbaarheid en beschikbaarheid. Uitbellen met het 06-nummer via de native dialer blijft te allen tijde mogelijk en de medewerker is gewoon nog op het 06-nummer te bereiken (bijvoorbeeld voor privé doeleinden).
2. Medewerkers beschikken over een Unified Communications client op de desktop en/of smartphone. De client vormt een integraal onderdeel van de telecommunicatievoorziening en biedt functionaliteiten zoals in- en extern bellen (softphone), chatten en het kunnen organiseren van de persoonlijke beschikbaarheid en bereikbaarheid.

3.2.3 Overige zaken

1. Vanuit de VNG-aanbesteding GT Vast Communicatie (GT Vast) beschikken de gemeenten Goes en Reimerswaal over SIP-trunk infrastructuur van VodafoneZiggo. De SIP-trunks en de bijbehorende vaste telefoonnummers dienen ontsloten te worden met de telecommunicatievoorziening, zodat het in- en uitgaande vaste telefoonverkeer wederom op een betrouwbare manier via het netwerk van VodafoneZiggo kan worden afgehandeld. Mogelijk wordt het fysieke aansluitadres van de bestaande SIP-trunk gewijzigd voor de te realiseren koppeling met de nieuwe telecommunicatievoorziening.
2. De contracten voor de SIP-trunks van de gemeenten Kapelle, Borsele en Noord-Beveland worden stilzwijgend verlengd en kennen een reguliere opzegtermijn van 1 maand. Doel is om de contracten te beëindigen en de nummerblokken van de gemeenten te porteren naar een op de telecommunicatievoorziening aangesloten centrale SIP-trunk. De levering van de centrale SIP trunk en de afhandeling van het in- en uitgaande vaste telefoonverkeer maakt onderdeel uit van de totaalopdracht.

4 Leveringsomvang

4.1 Algemeen

Opdrachtnemer is in staat om de volgende kerncomponenten samen te brengen en als één oplossing c.q. “Telecommunicatie als een dienst” aan te bieden, te leveren, te implementeren en hierop service en support te verlenen:

1. Telecommunicatievoorziening;
2. Contactcenteromgeving;
3. Centrale SIP-trunk infrastructuur;
4. Koppelingen met bestaande SIP-trunks, Active Directory, Klantcontactsystemen, Exchange/Outlook en klantcontactkanalen zoals WhatsApp, email, webchat en social media.

De vereiste en door Inschrijver aan te bieden onderdelen en aantallen zijn beschreven in paragraaf 4.3 en het Prijzenblad (bijlage C). Alle inhoudelijke eisen en wensen die Opdrachtgever stelt ten aanzien van deze onderdelen zijn terug te vinden in de bijlage “Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen”. Daar waar er wordt gerefereerd naar een locatie geldt het volgende:

Organisatie	Locatie		
Gemeente Goes / GR de Bevelanden	L1	Gemeentehuis	M.A. de Ruijterlaan 2, 4461 GE Goes
Gemeente Kapelle	L2	Gemeentehuis	Kerkplein 1, 4421 AA Kapelle
Gemeente Borsele	L3	Gemeentehuis	Stenevate 10, 4451 KB Heinkenszand
Gemeente Noord-Beveland	L4	Gemeentehuis	Voorstraat 31, 4491 EV Wissenkerke
Gemeente Reimerswaal	L5	Gemeentehuis	Oude Plein 1, 4416 AK Kruiningen

Er is een zo nauwkeurig 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).

Binnen scope

1. Leveren, implementeren, gebruiksklaar opleveren en servicen van een “Telecommunicatie als een dienst” conform het gestelde in paragraaf 4.3 “Configuratie” en de samenhangende eisen en wensen in de bijlage “Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen”;
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 de Bevelandse gemeenten;
3. Opdrachtnemer verzorgt een Proof of Concept (PoC) c.q. test ter acceptatie van de gevraagde functionaliteit. De Bevelandse gemeenten voeren deze acceptatietest samen met Opdrachtnemer uit voorafgaand aan de transitie naar de nieuwe telecommunicatievoorziening. 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;
4. 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.

Buiten scope

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. Smartphones en overige devices zoals tablets en laptops;
2. Mobiele abonnementen;
3. Enterprise Mobility Management (EMM) / Mobile Device Management (MDM) omgeving voor beheer en beveiliging van (mobiele) devices;
4. (W)LAN en WAN infrastructuur, inclusief vereiste Quality of Service (QoS) / Class of Service (CoS);
5. Horizontale en verticale bekabeling;
6. LCD schermen, bijvoorbeeld voor gebruik van een wallboard-applicatie binnen KCC's (*Nb. de integratie en inrichting van de schermen is wel binnen 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 bijlage “Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen”). Typen en algemene kenmerken gebruikersprofielen:

Gebruikersprofiel	
A	Contactcenter medewerker (KCC) 1. Inkomende en uitgaande bereikbaarheid: centraal vast telefoonnummer. 2. Locatieonafhankelijke oplossing (hybride werkplek: kantoor, onderweg, thuis). Minimale beschikbare faciliteiten en middelen op de hybride werkplek: • Contactcenter cliënt applicatie en headset. • Softphone, vast telefoontoestel en/of mobiele telefoon (de KCC-medewerker kan één van deze drie devices selecteren en gebruiken in combinatie met de contactcenter cliënt applicatie, afhankelijk van welk(e) device(s) de gemeente beschikbaar heeft gesteld aan haar KCC-medewerker). 3. Type af te handelen communicatiekanalen: • Kapelle, Borsele, Noord-Beveland en GR de Bevelanden: telefonie. • Reimerswaal: telefonie en WhatsApp. • Goes: telefonie, WhatsApp, webchat, mail en social media.
B	Kantoormedewerker, type 1 1. Smartphone + UC client desktop + UC client smartphone (levering smartphone buiten scope). 2. Inkomende bereikbaarheid: vast telefoonnummer (gekoppeld aan UC clients) en 06-nummer (gekoppeld aan mobiele telefoon/simkaart). 3. Uitgaande bereikbaarheid: vast telefoonnummer (vanaf UC clients) en 06-nummer (gekoppeld aan mobiele telefoon/simkaart). 4. Voicemail: telecommunicatievoorziening (zakelijk) en mobiele provider (privé).

C	Kantoormedewerker, type 2 1. Smartphone + UC client smartphone (levering smartphone buiten scope). 2. Inkomende bereikbaarheid: vast telefoonnummer (gekoppeld aan UC client) en 06-nummer (gekoppeld aan mobiele telefoon/simkaart). 3. Uitgaande bereikbaarheid: vast telefoonnummer (vanaf UC client) en 06-nummer (gekoppeld aan mobiele telefoon/simkaart). 4. Voicemail: telecommunicatievoorziening (zakelijk) en mobiele provider (privé).
D	Kantoormedewerker, type 3 1. Vast telefoontoestel + smartphone + UC client desktop + UC client smartphone (levering smartphone buiten scope). 2. Inkomende bereikbaarheid: vast telefoonnummer (gekoppeld aan vast telefoontoestel en UC clients) en 06-nummer (gekoppeld aan mobiele telefoon/simkaart). 3. Uitgaande bereikbaarheid: vast telefoonnummer (vanaf vast telefoontoestel en evt. UC client) en 06-nummer (gekoppeld aan mobiele telefoon/simkaart). 4. Voicemail: telecommunicatievoorziening (zakelijk) en mobiele provider (privé).
E	Dienstdoende medewerker piketdienst 1. Inkomende bereikbaarheid: groepsnummer(s) piketdienst(en). 2. Mogelijkheid tot gelijktijdig aan- en afmelden één of meerdere piketdiensten. <i>Nb. dit is een extra rol / profiel die medewerkers met profiel B t/m D naast hun primaire profiel kunnen krijgen.</i>

4.3 Configuratie (aantallen)

4.3.1 Centrale voorzieningen (Telecommunicatie als een dienst/vaste telefonie-infrastructuur)

Onderdeel	Aantal	Locatie	Aanvulling
Centrale componenten: • Telecommunicatievoorziening • Systemen, applicaties en systeemintegraties o.a.: ○ Contactcenter ○ IVR en wachtrijen ○ AD integratie	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 de bijlage “Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen”
Centrale SIP-trunk infrastructuur (nieuw)	n	Cloud	Aantal = n: aantallen te bepalen door Inschrijver op basis van bestaand aantal SIP-trunk kanalen gemeenten Kapelle, Borsele en Noord-Beveland. Naar SIP-trunk te porteren nummerreeksen:

			• 0113 - 333 100 t/m 199 (Kapelle) • 0113 - 333 200 t/m 299 (Kapelle) • 0113 - 333 360 t/m 369 (Kapelle) • 0113 - 238 300 t/m 800 (Borsele) • 0113 - 377 300 t/m 399 (Nrd-Beveland) Conform tabblad 2 in de bijlage “Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen”
--	--	--	---

4.3.2 Middelen en faciliteiten (Telecommunicatie als een dienst)

Onderdeel	Aantal	Locatie	Aanvulling
Voorziening gebruikersprofiel A (Contactcenter medewerker KCC)	30	L1 t/m L5	Max. aantal contactcenter werkplekken, in gebruik door medewerkers met profiel A.
	54	-	Totaal aantal agenten (profiel A). Deze dienen onder een persoonlijke account te kunnen inloggen binnen de contactcenter omgeving (niet gelijktijdig, zie ook max. aantal contactcenter werkplekken). Vereiste middelen en faciliteiten conform tabblad 3 in de bijlage “Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen”
Voorziening gebruikersprofiel B (Kantoormedewerker, type 1)	1060	L1 t/m L5	Totaal aantal medewerkers met profiel B. Vereiste middelen en faciliteiten conform tabblad 2 in de bijlage “Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen”
Voorziening gebruikersprofiel C (Kantoormedewerker, type 2)	75	-	Totaal aantal medewerkers met profiel C. Vereiste middelen en faciliteiten conform tabblad 2 in de bijlage “Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen”
Voorziening gebruikersprofiel D (Kantoormedewerker, type 3)	42	L1, L3, L4, L5	Totaal aantal medewerkers met profiel D. Vereiste middelen en faciliteiten conform tabblad 2 in de bijlage “Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen”
Voorziening gebruikersprofiel E (Dienstdoende medewerker piketdienst)	40	-	Totaal aantal (piketdienst) groepen.
	110	-	Totaal aantal medewerkers met profiel E die zich kunnen aan- en afmelden binnen één of meerdere (piket)groepen.

			Vereiste middelen en faciliteiten conform tabblad 2 in de bijlage “Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen”
Supervisor werkplek: • Supervisor applicatie • Beheer contactcenter • Management rapportages	5	L1, L5	Vereiste middelen en faciliteiten conform tabblad 3 in de bijlage “Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen”
Wallboard applicatie (KCC)	3	L1	Wallboard applicatie: • Servicedesk ICT (GR de Bevelanden) • KCC Goes (2x) Vereiste middelen en faciliteiten conform tabblad 3 in de bijlage “Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen”
Standaard vast telefoontoestel (Ten behoeve van profiel D en voor in algemene ruimten)	47	L1, L3, L4, L5	Verdeling vaste telefoontoestellen: • Goes: 7 • Reimerswaal: 10 • Borsele: 20 • Noord-Beveland: 10 Specificaties toestel zie tabblad 2 in de bijlage “Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen”
Uitgebreid vast telefoontoestel (Ten behoeve van profiel D en voor in algemene ruimten)	37	L1 t/m L5	Verdeling vaste telefoontoestellen: • Goes: 18 • Reimerswaal: 7 • Kapelle: 2 • Borsele: 6 • Noord-Beveland: 4 Specificaties toestel zie tabblad 2 in de bijlage “Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen”
USB headset (draadloos, 2 oortjes)	51	L1, L3, L4, L5	Persoonlijke headset voor contactcenter medewerker: • Goes: 23 • Reimerswaal: 12 • Borsele: 4 • Noord-Beveland: 12 <i>Nb. Type headset als uitgangspunt, definitieve headsetkeuze met eventuele meer-/minderprijs volgt tijdens de realisatiefase van het project.</i>

Management rapportages	1	-	Vereiste middelen en faciliteiten conform tabblad 5 in de bijlage “Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen”
Functioneel beheer: • Telecommunicatievoorziening • Telefonie / UC applicaties • IVR en wachtrijen • Contactcenter omgeving	1	-	Vereiste middelen en faciliteiten conform tabblad 5 in de bijlage “Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen”

4.3.3 Koppelingen

Onderdeel	Aantal	Locatie	Aanvulling
Telefoniedevices en -applicaties	n	L1 t/m L6	Integratie telefoniedevices en -applicaties, met de cloud telecommunicatievoorziening Conform tabblad 2 in de bijlage “Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen”
SIP-trunk gemeente Goes: • SIP-30 (GT Vast)	1	Cloud	Integratie bestaande SIP-trunk met de cloud telecommunicatievoorziening. Te ontsluiten nummerreeksen: • 0113 - 239 100 t/m 299 (Goes) • 0113 - 239 300 t/m 399 (GR de Bevel.) • 0113 - 249 400 t/m 600 (Goes) • 0113 - 249 600 t/m 999 (Goes) • 0113 - 244 380 t/m 399 (Goes) Conform tabblad 2 in de bijlage “Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen”
SIP-trunk gemeente Reimerswaal: • SIP-30 (GT Vast)	1	Cloud	Integratie bestaande SIP-trunk met de cloud telecommunicatievoorziening. Te ontsluiten nummerreeksen: • 0113 - 395 000 t/m 499 (Reimerswaal) Conform tabblad 2 in de bijlage “Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen”
Active Directory	1	-	Integratie Active Directory met de telecommunicatievoorziening. Conform tabblad 4 in de bijlage “Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen”
	1	-	Integratie Active Directory met de contactcenteromgeving.

			Conform tabblad 4 in de bijlage “Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen”
Klantcontactkanalen (contactcenteromgevingen)	5 2 1 1 1 1	L1 L5 L2 L3 L4 L1	Integratie van de volgende contactkanalen met de contactcenteromgeving van: • KCC Goes: telefonie, WhatsApp, webchat, e-mail, social media • KCC Reimerswaal: telefonie, WhatsApp • KCC Kapelle: telefonie • KCC Borsele: telefonie • KCC Noord-Beveland: telefonie • ICT desk GR de Bevelanden: telefonie Conform tabblad 4 in de bijlage “Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen”
Klantcontactstelsysteem (JKC)	1 1 1 1	L1 L5 L3 L1	Integratie van Join Klant Contact systemen met de contactcenteromgeving van: • KCC Goes • KCC Reimerswaal • KCC Borsele • ICT Servicedesk GR de Bevelanden Conform tabblad 4 in de bijlage “Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen”
Exchange (on-premise)	1	-	Integratie Exchange (on-premise) met de telecommunicatievoorziening. Conform tabblad 4 in de bijlage “Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen”
Deurintercoms	5	L1 L3 L5	Integratie bestaande deurintercoms met de telecommunicatievoorziening: • Gemeente Goes: 1 • Gemeente Borsele: 2 • Gemeente Reimerswaal: 2
Faxen	2	L3	Integratie van bestaande faxen met de telecommunicatievoorziening: • Gemeente Borsele: 2

4.3.4 Training

Onderdeel	Aanvulling
Algemene gebruikerstraining (train-the-trainer)	Uitgangspunten en aantallen conform tabblad 7 in de bijlage “Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen”
Training KCC medewerker	
Training KCC supervisor	
Training beheer	

4.3.5 Implementatie en migratie

Onderdeel	Aantal	Aanvulling
In bedrijf stellen, testen, oplevering en acceptatie.	1	Alle apparatuur en applicaties volledig geïnstalleerd en werkend opgeleverd door leverancier. Conform tabblad 8 in de bijlage "Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen"

4.3.6 Dienstverlening en SLA

Onderdeel	Aantal	Aanvulling
Service, onderhoud en software assurance	1	Conform tabblad 9 in de bijlage "Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen"

4.3.7 Verbruikskosten vaste telefonie

Onderdeel	Aantal	Aanvulling
Verbruikskosten vaste telefonie	1	Verbruikskosten vaste telefonie gemeenten Borsele, Kapelle en Noord-Beveland (indicatief o.b.v. huidige verbruikscijfers) Conform tabblad 11 in de bijlage "Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen"