

Bijlage 4. Programma van Eisen

Nr.	Omschrijving eis
SROI	
S1	Social Return On Investment Met betrekking tot deze aanbesteding wordt de inschrijver verplicht om tenminste 2% van de opdrachtwaarde (realisatie excl. btw en excl. latere wijzigingen van dat bedrag door meer-/minderwerk') aan te wenden voor Social Return. De randvoorwaarden zijn opgenomen in bijlage 7.
Algemene eisen t.a.v. de KCC- en Belgroep applicatie/oplossing	
A1	SaaS Het betreft een SaaS-oplossing.
A2	Mail Eventueel mailverkeer (...@sittard-geleen.nl) loopt via de mail-servers van Sittard-Geleen.
A3	Browser Ondersteuning van de gangbare browsers, minimaal: Chrome, Edge en Safari. Ondersteuning van minimaal de laatste twee versies.
A4	Taal De aanbieding wordt in de Nederlandse taal gesteld. De applicatie moet Nederlandstalig zijn. Technische documentatie kan eventueel in het Engels worden geleverd.
A5	Wetgeving Het systeem voldoet aan de geldende wetgeving, waaronder AVG.
A6	Forum Standaardisatie Relevante verplichte standaarden van het Forum standaardisatie moeten geïmplementeerd zijn: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/lijst/verplicht .
A7	Beschikbaarheid van de functionaliteit (binnen de invloedssfeer van de opdrachtnemer) - Algemene bereikbaarheid (volledige telefonie keten; bellen en gebeld worden): 99,9% - De Klant Contact Center functionaliteit (en eventuele Belgroep functionaliteit): conform GIBIT 2020 Gedurende de uitvoering van de overeenkomst monitort opdrachtnemer 24/7 deze beschikbaarheid en attendeert de opdrachtgever in het geval van downtime per direct.
A8	Ontsluiting/integratie Microsoft Teams De applicaties/modules moeten via Teams ontsloten worden. Met andere woorden: de eindgebruiker werkt vanuit één gebruikersinterface en hoeft niet te switchen tussen applicaties.

Klant Contact Center functionaliteit											
Eisen die van toepassing zijn op de Belgroep functionaliteit zijn aangegeven door een '*' bij het eis nummer.											
*KCC1	Beschikbaarheid agents Agents kunnen zelf aangeven of en op welke wachtrij ze beschikbaar zijn.										
*KCC2	Plaats onafhankelijk werken Inloggen op de applicatie kan op iedere plek en is niet gebonden aan een vaste werkplek of toestel. Dit kan ook vanuit thuis, mits de gebruiker internetverbinding heeft en toegang tot het netwerk van de gemeente.										
*KCC3	Routeren gesprekken op basis van wachtrijen en skills (skill scores).										
*KCC4	Routeren gesprekken op basis van huntgroepen. Dit kan op basis van minimaal de volgende type routeringen: Longest idle, Longest available.										
*KCC5	Agents kunnen zich (on)beschikbaar stellen. Als er geen agent beschikbaar is, valt het gesprek terug naar een andere skill of groep.										
KCC6	Routeren gesprekken op basis van countdown skill groep. Als er geen agents beschikbaar zijn, kan er een bepaalde tijd ingesteld worden voordat het gesprek terugvalt naar een andere skill of groep.										
*KCC7	Oproepen worden afhankelijk van de skill en wachtrij automatisch aangeboden aan een beschikbare agent.										
KCC8	Routeren op basis van forward skill. Het gesprek wordt dan doorgeschakeld naar een extern of intern telefoonnummer.										
*KCC9	Opening- en sluitingstijden instellen. Per wachtrij kunnen aparte opening- en sluitingstijden ingesteld worden. De tijden kunnen per dag afzonderlijk ingesteld worden.										
*KCC10	Er kunnen afwijkende openingstijden ingesteld op bijv. Feestdagen. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk om tijdens de kerstdagen andere opening- en sluitingstijden te hanteren en een ander welkomstbericht in te stellen.										
KCC11	IVR Meldteksten. Er kunnen standaard meldteksten geconfigureerd worden voor de volgende situaties: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Meldtekst</th><th>Omschrijving</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>*Welkom</td><td>Het eerste bericht. Bevat vaak een welkomstbericht van de organisatie. Bijvoorbeeld: "welkom bij..."</td></tr> <tr> <td>Recording</td><td>Een bericht wat afgespeeld wordt om de beller te informeren dat het gesprek opgenomen kan worden. Is vereist als het gesprek wordt opgenomen.</td></tr> <tr> <td>*Gesloten</td><td>Indien de UCC gesloten is, zal het gesloten bericht wordt afgespeeld.</td></tr> <tr> <td>Lijnen vol</td><td>Wanneer de lijnen vol zijn (gedefinieerd in Anywhere365) zal dit</td></tr> </tbody> </table>	Meldtekst	Omschrijving	*Welkom	Het eerste bericht. Bevat vaak een welkomstbericht van de organisatie. Bijvoorbeeld: "welkom bij..."	Recording	Een bericht wat afgespeeld wordt om de beller te informeren dat het gesprek opgenomen kan worden. Is vereist als het gesprek wordt opgenomen.	*Gesloten	Indien de UCC gesloten is, zal het gesloten bericht wordt afgespeeld.	Lijnen vol	Wanneer de lijnen vol zijn (gedefinieerd in Anywhere365) zal dit
Meldtekst	Omschrijving										
*Welkom	Het eerste bericht. Bevat vaak een welkomstbericht van de organisatie. Bijvoorbeeld: "welkom bij..."										
Recording	Een bericht wat afgespeeld wordt om de beller te informeren dat het gesprek opgenomen kan worden. Is vereist als het gesprek wordt opgenomen.										
*Gesloten	Indien de UCC gesloten is, zal het gesloten bericht wordt afgespeeld.										
Lijnen vol	Wanneer de lijnen vol zijn (gedefinieerd in Anywhere365) zal dit										

	bericht worden afgespeeld, daarna wordt de verbinding verbroken. Voicemail Dit bericht wordt afgespeeld voordat een beller een voicemail kan inspreken, bijvoorbeeld: "spreek een bericht in na de piep, en vermeld..." Keuze 0 t/m 9 Een bericht wat afgespeeld wordt om aan te kondigen wat de keuze is in het keuzemenu (Maak voor elke keuze een losse tekst). Keuze 0 t/m 9 gekozen Een bericht wat afgespeeld wordt wanneer de beller een keuze heeft gemaakt om aan te geven welke keuze de beller heeft gemaakt. (Maak voor elke keuze een losse tekst). *Wachtrij eerstvolgende Een bericht wat afgespeeld wordt wanneer de beller in de wachtrij staat en de eerstvolgende beller is. Wachtrij 2 t/m 5 Een bericht wat afgespeeld wordt wanneer de beller in de wachtrij staat en de tweede, derde, vierde, of vijfde beller is. (Maak voor elke keuze een losse tekst). *Wachtrij meer dan 5 Een bericht wat afgespeeld wordt wanneer er meer dan 5 bellers in de wachtrij staan. *Melding erg druk Een bericht wat afgespeeld wordt als de beller langer dan x seconden in de wachtrij staat.
KCC12	Het is mogelijk om voicemail functionaliteit in te richten. De voicemail functionaliteit kan gebruikt worden wanneer de gemeente gesloten is, of wanneer een beller te lang in de wachtrij staat (als optie).
*KCC13	Agents hebben realtime inzicht in vooraf ingestelde KPI's: - Bellers in de wachtrij; - Langst wachtende; - Maximale wachttijd; - Gemiddelde wacht- en spreektijd; - Aantal oproepen beantwoord en afgebroken.
*KCC14	Agents kunnen pauze instellen binnen de applicatie en daarbij gebruikmaken van reason codes
KCC15	De agent heeft inzicht in de statussen en reasoncodes van collega's
*KCC16	Het is mogelijk om een standaard nawerktijd (wrapup time) in te stellen. Na het verstrijken van deze tijd wordt de medewerker automatisch weer op 'beschikbaar' gezet en zal hij/ zij weer inkomende oproepen aangeboden krijgen. Indien noodzakelijk kan de medewerker zelf de nawerktijd handmatig verlengen of juist stoppen.
*KCC17	Het gesprek wordt via een pop-up venster aangeboden bij de agent. De agent kan zelf bepalen of hij het gesprek aanneemt of weigert.
KCC18	De agent kan zelf een gesprek uit de wachtrij halen.
*KCC19	De agent kan de nawerktijd handmatig verlengen.
*KCC20	Als een agent de oproep heeft aangenomen kan de oproep in de wacht worden gezet, doorverbonden (via ruggespraak) of worden beëindigd.

*KCC21	Agents kunnen rechtstreeks vanuit de applicatie warm (met vooraankondiging) doorverbinden naar collega's uit het adresboek van Teams of naar telefoonnummers, die handmatig door de agent zelf ingevoerd worden.
*KCC22	Agents kunnen rechtstreeks vanuit de applicatie een chatbericht sturen naar een collega die ze uit het adresboek van Teams hebben opgezocht.
KCC23	Supervisors kunnen meeluisteren met een gesprek.
KCC24	Supervisors kunnen "inbreken" tijdens een gesprek.
KCC25	Supervisors kunnen naar de agent "fluisteren", zonder dat de beller dit hoort.
*KCC26	Supervisors hebben realtime inzicht in de wachtrij, status van de agents, gespreksduur, naverwerktijd, pauze redenen, duur van beschikbaarheid, etc.
KCC27	De agent ziet wanneer de beller eerder heeft gebeld, naar welke groep en wie hij eerder gesproken heeft
KCC28	Na afhandeling van het gesprek kan de agent met contactcodes classificeren waar het gesprek over ging. Deze codes kunnen door de beheerder zelf aangemaakt worden. De call classificatie komt automatisch in beeld na afronden van het gesprek. Dit kan met behulp van rapportage inzichtelijk gemaakt worden.
*KCC29	Agents kunnen rechtstreeks in de applicatie de outlookagenda zien van collega's. De status van de agenda en teams wordt weergegeven. Als een collega zijn afwezigheidsassistent in outlook heeft ingevuld is dit direct zichtbaar.
KCC30	De oproepgeschiedenis (ontvangen en gemiste oproepen) van de agents is zichtbaar
KCC31	Het is mogelijk om gesprekken op te nemen voor trainingsdoeleinden. De medewerkers krijgen de mogelijkheid om hun record te pauzeren of te stoppen indien wenselijk.
KCC32	Wallboard: Op een Wallboard kan de volgende informatie getoond worden: aantal wachtenden, gemiddelde wachttijd, gemiste oproepen, huidige oproepen. Ingelogde en beschikbare agents.
KCC33	Functioneel beheer kan de volgende aanpassingen doorvoeren: • Het toevoegen of verwijderen van een agent in een skillgroep • Het toevoegen of verwijderen van supervisor • Het toevoegen of verwijderen van trainers en trainees • Het aanpassen van de openingstijden van de groep • Het aanpassen van gesproken berichten/ meldingen • Het instellen van vakantiedagen • Het aanpassen van Reason codes • Het aanpassen van call classificaties • Het aanpassen van het keuzemenu

*KCC34	Bellers worden altijd in een wachtrij geplaatst.
KCC35	Als er meer dan 14 wachtenden in de wachtrij zijn, kan de beller zijn telefoonnummer achterlaten. Zodra er een agent beschikbaar is, zal het nummer worden aangeboden en kan de klant worden teruggebeld.
KCC36	Er kan een aparte callflow worden ingericht voor calamiteiten via Teams Auto Attendant. Hiermee komt er een eigen nummer voor de incidenten/ evenementen lijn. Medewerkers die hier onderdeel van moeten zijn kunnen eenvoudig opgeschaald worden in Teams. Het welkomstbericht kan eenvoudig aangepast worden door de functioneel beheerder, afhankelijk van de calamiteit.
Direct routing	
DR1	Direct Route omgeving Opdrachtnemer levert, host en onderhoudt de 'gateway' ten behoeve van de koppeling tussen het wereldwijde traditionele telefonienetwerk en teams.
DR2	Nummerblok Opdrachtgever maakt op dit moment gebruik van GT Vast bij Vodafone. Het uitgangspunt is om alle nummerblokken te porteren naar de dienstverlening van Opdrachtnemer. Inschrijver moet de kosten voor de portering van alle nummerblokken en begeleiding hiervan opnemen in het prijsformulier.
Implementatie	
IM1	Projectmanagement Opdrachtgever verwacht dat voor het gehele traject één (1) door Opdrachtgever goedgekeurde Nederlandstalige projectmanager wordt ingezet door Opdrachtnemer, die minimaal twee (2) jaar projectmanagement ervaring heeft met soortgelijke projecten.
IM2	Installatie en inrichting De oplossing moet ingericht worden zonder complicaties op de bedrijfsvoering, waaronder de telefonische bereikbaarheid en de bestaande M365 omgeving.
IM3	Livegang applicatie De telefonie oplossing moet uiterlijk oktober 2023 werkend opgeleverd worden, waaronder maar niet gelimiteerd tot: - Algemene bereikbaarheid (volledige telefonie keten; bellen en gebeld worden). - Inrichting teams calling. - Installatie/implementatie en inrichting van de Klant Contact Center functionaliteit (en eventuele Belgroep functionaliteit). - Communicatie & adoptietraject uitgevoerd.
IM4	Definitief communicatie- & adoptieplan Opdrachtnemer levert na gunning, op basis van Het Plan van Aanpak (sub-gunningscriteria 1.2), in overleg met opdrachtgever een definitief communicatie & adoptieplan op, met hierin: - Visie op communicatie & adoptie teams calling, Klant Contact Centerfunctionaliteit en eventuele belgroep functionaliteit. - Communicatie- en adoptieactiviteiten op organisatieniveau en voor de

	verschillende stakeholders/ persona's. - Rol- & taakverdeling tussen opdrachtnemer en opdrachtgever - Te hanteren persona's. - Planning communicatie- en adoptieactiviteiten. - Overzicht aan communicatie- adoptiematerialen/content, die opdrachtnemer ter beschikking stelt aan opdrachtgever. - Trainingsplan per persona. - KPI's die worden ingericht om te sturen op de adoptiegraad gedurende het gehele proces. - Creëren van draagvlak en omgang met weerstand. - Informeren en betrekken stakeholders.
IM5	Trainingen - Het moet mogelijk zijn om zowel digitale als fysieke trainingen af te nemen. - Alle trainingen worden in de Nederlandse taal gegeven.
IM6	Documentatie Opdrachtnemer levert na de implementatie documentatie op over de inrichting van de telefonie oplossing ten behoeve van functioneel beheer.
Ondersteuning	
01	Centraal aanspreekpunt De opdrachtnemer is centraal aanspreekpunt voor de volledige telefonie oplossing. Ongeacht de oorzaak van eventuele problemen (software, gebruikersfout, e.d.) geeft opdrachtnemer hulp en houdt regie bij het oplossen van deze problemen.
02	Helpdesk Issues kunnen worden gemeld bij een Nederlandstalige helpdesk. - Lage prioriteit storingen en wijzigingsverzoeken via een mail of een ticketsysteem. - Hoge prioriteit storingen via een telefonische helpdesk.
03	Wijzigingsproces Opdrachtnemer houdt opdrachtgever proactief op de hoogte van wijzigingen, door onder andere: release notes, roadmaps
04	SLA Opdrachtnemer levert na gunning, op basis van het concept SLA (sub-gunningscriteria 1.3), in overleg met opdrachtgever een definitief SLA op. Het SLA van Opdrachtnemer is minstens gelijk aan en niet strijdig met de voorwaarden uit de aanbestedingsleidraad, bijlagen en de inschrijving van de opdrachtnemer.
Beheer en onderhoud	
BO1	Updates Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhoud en updates van de voorgestelde oplossing. De aangeboden diensten zijn altijd up-to-date conform de laatste softwarerelease. Opdrachtnemer moet minimaal twee weken voor het doorvoeren van softwareupdates (ten behoeve van de Klant Contact Center functionaliteit en eventuele belgroep

	functionaliteit) de opdrachtgever informeren middels release notes. Uitgezonderd hiervan zijn securityupdates.
BO2	Testomgeving Er is een testomgeving bij Opdrachtnemer aanwezig waar wijzigingen getest kunnen worden voordat ze naar productie gaan.
Beveiliging	
B1	Datalek Securityincidenten en/of datalekken worden binnen 24 uren na bekend te zijn gemeld.
B2	Pentest De leverancier werkt mee aan audit, pentesten en security scans op verzoek van de opdrachtgever.
B3	Datalocatie De datalocatie en -verwerking bevindt zich binnen de EER.
B4	ADFS SSO is mogelijk via ADFS - Azure AD van de gemeente. Indien dit niet ondersteund wordt, dan dient de toegang tot de data/ applicatie conform BIO geregeld te zijn.
B5	Microsoft Authenticator Als SSO via ADFS niet mogelijk is, dan wordt voor medewerkers van de gemeente de Microsoft Authenticator ingezet voor tweefactor authenticatie.
B6	Updates We verwachten structurele updates van de server en software die ervoor zorgen dat de veiligheid, performance en betrouwbaarheid van de oplossing gewaarborgd blijft.
B7	DPIA De leverancier verleent medewerking voor zover dit nodig is voor de uitvoering van een DPIA.
B8	TPM Opdrachtnemer dient jaarlijks een TPM-verklaring (ISAE 3402 type 2, SOC 2 type 2, ISO 27001) aan te leveren. De TPM-verklaring dient betrekking te hebben op de gehele dienstverlening/ oplossing.
B9	BIO Het systeem voldoet aan de eisen die de overheid stelt in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid, niveau BBN2.
B10	Data gateway voorziening Koppelingen tussen het netwerk van Sittard-Geleen en de 'buitenwereld' extern vinden standaard plaats via een Data gateway voorziening van de gemeente Sittard-Geleen. Verbindingen worden opgezet via https.

Archivering en vernietiging	
AV1	Vernietigen De oplossing biedt de mogelijkheid tot definitief vernietigen van alle gegevens en bestanden, ook uit backups.
Data	
D1	Operationele informatie Binnen de applicatie zijn operationele rapportages beschikbaar, waaronder: • Wachtrijoverzichten • Heatmaps (drukke momenten) • Totaal aantal gesprekken • Gemiddelde wachttijd, • Gemiddelde responstijd • Gemiddelde gespreksduur, maximale wachttijd • % beantwoorde en % niet beantwoorde gesprekken • Aantal gesprekken per contactcode • Gemiddelde tijd niet toegewezen • Gesprek per status (aantal toegewezen/ niet toegewezen gesprekken, agent of klant in afwachting of voltooid) • Performance per agent
D2	Rapportage eenvoudig aan te maken Deze operationele rapportages zijn eenvoudig aan te maken door de functioneel beheerder binnen de applicatie zelf.
D3	Opstarten operationele rapportages door agents Agents kunnen deze operationele rapportages zelf draaien binnen de applicatie.
D4	Eigenaarschap De gemeente Sittard-Geleen is en blijft eigenaar van de data.
D5	Datamodel Er is een datamodel beschikbaar waarin staat beschreven welke gegevens in de applicatie zijn vastgelegd, hoe deze gegevens gestructureerd zijn en wat de verbanden zijn tussen die gegevens.
D6	Data benaderen De gemeente Sittard-Geleen maakt gebruik van een eigen data snelweg. Een aantal Business Intelligence Tools (IBM Cognos, Microsoft Power BI, ESRI ArcGIS, etc.) zijn aangesloten op deze interne snelweg om integrale rapportages en dashboards te maken en analyses uit te voeren. Data van de participatietool moet beschikbaar zijn voor de data snelweg van Sittard-Geleen: De gemeente Sittard-Geleen kan alle beschikbare data (tot het laagste detailniveau)

	benaderen. Bij voorkeur via een realtime beveiligde API-verbinding. Indien een API-verbinding niet tot de mogelijkheden behoort, dan wil de gemeente Sittard-Geleen periodiek een datadump ontvangen van alle gegevens tot het laagste detailniveau. Deze datadump wordt via een beveiligde omgeving in een standaard dataformaat aangeboden, bijvoorbeeld CSV, XML, etc.
D7	Kosten beschikbaar stellen data Er worden geen extra kosten in rekening gebracht voor het beschikbaar stellen van de data.
Infrastructuur	
I1	Telefonie Inschrijver moet op basis van het telefonieverkeer van Opdrachtgever een inschatting maken voor de dimensionering van de volledige Cloud dienst. Inschrijver biedt voldoende en flexibele capaciteit voor de telefonische bereikbaarheid van en naar de Microsoft Teams omgeving met Contact Center functionaliteit.
I2	Op- en afschalen Opdrachtnemer moet het aantal benodigde telefoonlijnen in relatie tot het belvolume proactief monitoren. Indien het belvolume toe- of afneemt moet Opdrachtnemer informeren en adviseren over de benodigde capaciteit.
I3	Randvoorwaarden Inschrijver moet Opdrachtgever helpen bij het invullen van de randvoorwaarden voor de configuratie van de infrastructuur van Opdrachtgever om optimaal gebruik te kunnen maken van de aangeboden dienstverlening.
I4	IAM De aangeboden Cloud dienst en Contact Center functionaliteit moet compatible zijn met in de markt gangbare Identity & Access Management (IAM) oplossingen en kan hiermee gekoppeld worden door gebruik van open standaarden zoals SAML 2.0. Daarbij moet de aangeboden Cloud dienst de mogelijkheid hebben om rol-gebaseerde toegang (RBAC) te verlenen, zodat een medewerker alleen toegang krijgt tot functies en gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van zijn/haar werkzaamheden.
I5	Integratie Opdrachtnemer moet werkende en beheerde generieke integratiekoppelingen met de Azure Active Directory (AAD) omgevingen van Opdrachtgever realiseren. Opdrachtgever draait in een hybride omgeving (on-premise AD en Azure AD). De omgevingen worden via een synchronisatie gelijk aan elkaar gehouden (voor (rol)groepen en gebruikers. In de Azure AD zijn alleen users opgenomen voor Single-Sign-On en authenticatie. De koppeling moet de volgende onderdelen hierbij ondersteunen: - Gebruikersprovisioning vanuit meerdere Active Directory omgevingen moet mogelijk zijn - Account- en (global) adresboekgegevens kunnen synchroniseren - Gebruikers kunnen authenticeren met hun Active Directory wachtwoord
I6	Internetverbinding Voor de ontsluiting van de Clouddienst op de locaties van Opdrachtgever moet gebruik gemaakt worden van de huidige internetverbinding(en) en LAN-WAN infrastructuur. De

	exacte details voor het aansluiten en ontsluiten van de Cloud dienstverlening op de infrastructuur van Opdrachtgever moeten in de implementatiefase worden afgestemd door Opdrachtnemer. Vanaf elke willekeurige locatie met een internetverbinding (dus ook thuis) moeten medewerkers van de gehele Cloud dienst en aangeboden functionaliteiten gebruik kunnen maken.
17	SBC Opdrachtgever maakt gebruik van Server Based Computing . Microsoft Teams zal buiten de SBC omgeving worden gehouden. Wel moet het mogelijk zijn om de Cloud dienstverlening via de SBC-omgeving op een veilige manier te benaderen zonder gebruik te maken van audio en video.