

Aanbesteding KCC-dienst

Bijlage E. Programma van Eisen



Versie: 1.31
Datum: 22-02-2024
TenderNed: 428941
[Nvl 1 en 2 verwerkt]

SVHW
Rijksstraatweg 3b
Postbus 7059
3286 ZH Klaaswaal
www.svhw.nl
(0186) 57 72 00

1. Algemeen

Algemeen

#	Omschrijving
1.	Opdrachtnemer levert de KCC–dienst zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten. De Opdrachtnemer draagt zorg voor het migreren van de bestaande KCC–oplossing naar de nieuwe KCC–dienst met inbegrip van de actuele toewijzing van rechten en plichten aan vaste en back-up gebruikers. De uitvoering van deze activiteiten vindt in overleg met Opdrachtgever plaats op een zodanig moment, dat de eventuele onderbreking van bereikbaarheid en beschikbaarheid van de KCC–dienst tot een aanvaardbaar minimum wordt beperkt of zo mogelijk voorkomen.
2.	Alle voor de realisatie van de KCC–dienst vereiste diensten, licenties, abonnementen, faciliteiten, inrichtingen worden beschikbaar gesteld door Opdrachtnemer en zijn beschikbaar vanaf het overeengekomen tijdstip van in productie name en lopen af, voor zover van toepassing, op dezelfde overeengekomen einddatum van de overeenkomst.
3.	Opdrachtnemer garandeert dat de geleverde dienstverlening en ICT–prestatie voldoet aan de wettelijke vereisten.
4.	Wanneer Opdrachtgever besluit om na de formele contractperiode over te gaan naar een andere leverancier / provider dan zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever en de nieuwe leverancier / provider kosteloos alle medewerking verlenen bij het zonder belemmeringen migreren van de KCC–dienst.

Financieel

#	Omschrijving
5.	Alle tarieven in de Inschrijving én in de nadere offerte(s) zijn exclusief omzetbelasting (BTW).
6.	Alle geldbedragen zijn vastgesteld in Euro's. Veranderingen in de ruilverhoudingen tussen de Euro en andere valuta hebben geen effect op de prijzen.
7.	Tarieven dienen integraal ("All-in") te zijn en te zijn gebaseerd op alle in de Aanbestedingsdocumenten gestelde Eisen en Gunningscriteria, zoals kosten van administratie, overhead, (vervoer)middelen, reiskosten, brandstofkosten, afschrijvingen, personele kosten, ICT kosten, verzekeringen, belastingen, etc. De all-in tarieven dienen ongelimiteerd, ongeacht aantal gebruikers, artikelen, dataopslag, dataverkeer en beveiliging en exclusief BTW te zijn. Dit houdt in dat alle kosten, zoals onderhoud en beheer, updates en upgrades en andere emolumenten in de inschrijfprijs zijn inbegrepen. Opdrachtgever accepteert geen overschrijdingen achteraf.
8.	De opgegeven tarieven staan vast voor een periode van 1 jaar te rekenen vanaf het eerste volle kalenderjaar na ondertekening van de Overeenkomst.
9.	Tarieven mogen tijdens de overige contractjaren (na het eerste volle contractjaar) jaarlijks per 1 januari worden geïndexeerd. Een stijging is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) stijging van het laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde prijsindexcijfer dienstprijzen in vergelijking met het prijsindexcijfer van 12 maanden daarvoor (zie ook GIBIT 2020 Artikel 9.8).
10.	Binnen de looptijd en voorwaarden van de Overeenkomst heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid om het aantal gebruikers maandelijks tot 20% op- en af te schalen ten opzichte van het oorspronkelijk aantal, waarbij naar rato verrekening van meer- en minderkosten plaatsvindt op maandbasis.

#	Omschrijving
11.	Voor de KCC-dienst wordt verrekening van licenties en diensten op basis van pay per use gehanteerd, waarbij telkens voor een periode van 1 maand wordt bepaald welke omvang de dienstverlening zal hebben. Opdrachtnemer garandeert op maandbasis een fluctuatie van + of – 20% in capaciteit.
12.	Opdrachtnemer is in staat om e-facturen te verzenden en te ontvangen of zo nodig op aanwijzing van opdrachtgever daartoe over te gaan.

Rechten

#	Omschrijving
13.	Opdrachtgever verkrijgt het gebruiksrecht op de KCC-dienst zoals vastgelegd in de Aanbestedingsdocumenten ten behoeve van de uitoefening van haar publieke taken.

2. Functioneel

Omvang

#	Omschrijving
14.	Opdrachtnemer levert t.b.v. de diensten van het Klant Contact Center (KCC) een digitale dienst, hierna te noemen KCC-dienst, waarmee het KCC de interactie tussen Opdrachtgever en de externe omgeving (publiek) professioneel kan vormgeven. Deze omgeving maakt gebruik van en is zoveel mogelijk geïntegreerd met de Telefoniedienst van Opdrachtgever.
15.	De KCC-dienst maakt het mogelijk om alle door Opdrachtgever ingezette communicatiekanalen voor spraak, e-mail, (web)chat, social media en online messaging te gebruiken en te monitoren. Opdrachtgever bepaalt welke van deze communicatiekanalen in welke prioriteit en beschikbaarheid worden ingezet en gebruikt door medewerkers.
16.	Opdrachtnemer draagt zorg dat (bestaande) klantkaarten worden geïntegreerd. Tevens wordt de koppeling met de door Opdrachtgever gebruikte applicatie Bakerware Portal gerealiseerd, waardoor integrale uitwisseling van data tussen de KCC-dienst en Bakerware Portal mogelijk is.
17.	De KCC-dienst werkt als een SaaS dienst en vereist geen aparte plug-ins en/of specifieke applicaties op het werkstation van de KCC-medewerker.
18.	Het invoeren en/of wijzigen van autorisaties en rechten van gebruikers door Opdrachtgever zelfstandig worden uitgevoerd zonder tussenkomst of bemoeienis van Opdrachtnemer.
19.	De dienst is zowel v.w.b. de functionaliteit als de ingebouwde helpfunctie in de Nederlandse taal gesteld.
20.	De KCC-dienst integreert met de Microsoft Teams Calling omgeving van Opdrachtgever en beschikt daarmee minimaal over de volgende functionaliteit : 1. Verwerken in- en uitgaande telefoongesprekken, aannemen oproepen, in de wacht plaatsen van oproepen, ruggespraak voeren met collega's zowel binnen KCC-oplossing als binnen de Microsoft Teams oplossing, in- en extern doorverbinden van oproepen en in- en extern uitbellen zowel via KCC-oplossing als via de Microsoft Teams oplossing, 2. Raadplegen en eventueel bijwerken van Intern telefoonboek en contactenlijst, 3. Tonen van wachtrij-status gegroepeerd per communicatiekanaal (aantal wachtenden en langste wachttijd), 4. Tonen van beschikbaarheidsinformatie van KCC-medewerkers (ingelogd, beschikbaar en niet beschikbaar), 5. Tonen van beschikbaarheidsinformatie van Microsoft Teams van niet-KCC-medewerkers

#	Omschrijving
	6. Chatfunctie, voor het intern versturen van berichten naar KCC-medewerkers onderling {kan desgewenst vanuit of via Microsoft Teams]
21.	De KCC-dienst beschikt over de mogelijkheid om gesprekken op te nemen bijvoorbeeld voor analyse en trainingsdoeleinden.
22.	De KCC-dienst ondersteunt tenminste minimaal 15 agenten, 2 supervisors; allen op basis van concurrent users.
23.	De KCC-dienst beschikt over de mogelijkheid om chat- en voicebots te gebruiken. Het gebruik, het beheer en de programmering ervan maken deel uit van de KCC-dienst.
24.	De KCC-dienst kan worden georganiseerd in aparte contactcentergroepen, die binnen de KCC-dienst volledig van elkaar gescheiden kunnen opereren. Deze groepen kunnen door Opdrachtgever apart van elkaar gedefinieerd en ingericht worden met specifieke aparte callflows en routeringen ten aanzien van de verschillende communicatiekanalen.
25.	De KCC-dienst biedt de mogelijkheid voor deelnemers van SVHW om door te schakelen naar het KCC met volledig gebruik van de KCC-dienst en waarbij berichten van deze deelnemers met voorrang worden behandeld (bovenaan in de wachtrij positioneren)
26.	De KCC-dienst handelt spraak en contactformulieren af. Mogelijk in de toekomst ook e-mail, (web)chat, social media en direct messaging communicatie.). Opdrachtgever is daarbij in staat om specifieke kanalen aan specifieke groepen toe te wijzen.
27.	De KCC-dienst voorziet in skills based routing, waarbij: 1. Oproepen op basis van skills/vaardigheden worden verdeeld onder KCC-medewerkers; 2. De vaardigheden van KCC-medewerkers een onderverdeling kennen in verschillende niveaus (skill levels); 3. KCC-medewerkers onderdeel kunnen uitmaken van meerdere skill groepen.
28.	De KCC-dienst routeert contacten via de kanalen telefonie, e-mail, (web)chat, social media en direct messaging naar de juiste (medewerkers in een) contactcentergroep aan de hand van: 1. Beschikbaarheid van KCC-medewerkers en/of; 2. Vastgelegde skills van KCC-medewerkers en/of; 3. Datum en tijd (tijd van de dag, dag van de week en feestdagen) en/of; 4. Nummerinformatie, e-mail adres, social media adres etc.) en/of; 5. Het gekozen telefoonnummer, e-mail adres, social media adres etc.).
29.	De KCC-dienst beschikt over een breed uitgebreide wachtrij functionaliteit, die tenminste de volgende functionaliteit biedt: 1. Wachtrij afhandeling per afzonderlijk kanaal (voice, e-mail, (web)chat, social media en direct messaging) 2. Signaalfunctie v.w.b. omvang van de wachtrij per kanaal. 3. Toekenning prioriteit wachtrijen (aanbieden van contacten met hoge prioriteit aan KCC-medewerkers) 4. Toekenning prioriteit keuzemenu (aanbieden van contacten met hoge prioriteit aan KCC-medewerkers op basis van gekozen optie in IVR keuzemenu); 5. Toekenning prioriteit klanten (aanbieden van contacten met hoge prioriteit aan KCC-medewerkers op basis van nummerherkenning). 6. Door opdrachtgever invoeren, beheren en aanpassen van meldteksten met inbegrip van voorbereiden en klaarzetten van meldteksten. 7. Klaarzetten van meldteksten onder voorwaarden, waarbij die voorwaarden door Opdrachtgever zijn de programmeren (zonder tussenkomst externe consultant). 8. Bij te lange wachtrijlengte (in te stellen door Opdrachtgever) omleiden van beller naar alternatief telefoonnummer of het vermelden van een meldtekst.

#	Omschrijving
30.	Opdrachtnemer draagt zorgt dat in het IVR middels een keuzemenu en het invoeren van een subjectnummer (klantnummer) een formulier aangevraagd kan worden welke door de back-end verstuurd zal worden naar het betreffende subjectnummer. Koppeling met back-end database SVHW via VPN tunnel.
31.	Inkomende gesprekken moeten afgehandeld worden via de audio-device van de werkplek van de KCC-medewerker. Als alternatief moet de KCC-medewerker de keuze hebben om gesprekken af te leveren op een vast- en of mobiel telefoonnummer naar keuze. Dit geldt voor zowel inkomende als uitgaande gesprekken.
32.	De KCC-dienst voorziet in het routeren van niet beantwoorde oproepen door medewerkers van Opdrachtgever (niet-KCC) naar het KCC, danwel naar een daartoe aan te wijzen centrale functionaris (bijvoorbeeld receptioniste). In zo'n geval krijgt de KCC-medewerker, resp. de centrale functionaris, een melding dat het een doorgeleid gesprek van een reguliere medewerker van Opdrachtgever is. Daarbij worden de gegevens van de niet antwoordende/beschikbare medewerker alsmede de nummerinformatie van beller getoond.
33.	Contacten en berichten die via de verschillende communicatiekanalen worden ontvangen kunnen gerouteerd worden naar een vrije KCC-medewerker een KCC groep (vereiste inrichting te bepalen door Opdrachtgever) op de volgende manier: 1. Voice: automatische routing naar een vrije medewerker (intelligent routing), 2. E-mail, (web)chat, social media en direct messaging: zichtbaar aanbieden van het contact op een queue (per tekstkanaal een queue), waarbij medewerkers het contact kunnen selecteren en afhandelen, 3. E-mail, (web)chat, social media en direct messaging: automatische routing naar een vrije medewerker (intelligent routing). De bovenvermelde opties kunnen door Opdrachtgever wel of niet worden geactiveerd. Deze functionaliteit dient echter voorhanden te zijn.
34.	De KCC-medewerker kan meerdere berichten, vanuit verschillende communicatiekanalen tegelijk verwerken. Hierbij rekening houdend met prioriteit en bepaling van het maximaal aantal openstaande berichten waarbij meerdere klanten betrokken kunnen zijn.
35.	De KCC-medewerker kan tekstberichten (e-mail, (web)chat, social media en direct messaging) selectief uit de wachtrij halen. Deze tekstberichten zitten in een wachtrij in volgorde van binnenkomst. De KCC-medewerker kan afwijken van de volgorde en naar eigen inzicht een bericht willekeurig uit de wachtrij halen en zo met voorrang te behandelen.
36.	De KCC-medewerker beschikt over een unieke toegangscode (naast de SSO inlogcodes) om toegang te krijgen tot de KCC-dienst en binnen de eigen contactcentergroep(en) en te verwerken communicatiekanalen te rapporteren. De KCC-medewerker kan inloggen op de KCC-dienst via Single Sign On (SSO) gekoppeld aan de Azure Active Directory van SVHW.
37.	De KCC-medewerker kan autorisatie krijgen om mee te luisteren met een andere KCC-medewerker. Bijvoorbeeld ten behoeve van het inwerken van nieuwe KCC-collega's. Zie hiervoor ook de SVHW architectuurprincipes (zie Bijlage I).
38.	De KCC-medewerker kan zelf instellen welk audio-device op de PC gebruikt wordt om het gesprek af te handelen. Dit audio-device kan anders zijn dat het audio-device waar de ringtone voor een inkomende oproep op afgespeeld wordt. Voorbeeld: Ringtone inkomende oproep via speakers laptop, afhandeling spraak via headset medewerker.

Beschikbaarheid agent

#	Omschrijving
39.	De KCC-medewerker wordt door het systeem op "niet beschikbaar" geplaatst zodra deze niet reageert op een aangeboden oproep. Het systeem plaatst de oproep vervolgens terug in

#	Omschrijving
	de wachtrij. De tijd voor terugname in de wachtrij wordt op voorhand ingesteld door Opdrachtgever (supervisor). KCC-medewerker automatisch op "niet beschikbaar" plaatsen bij het locken en verlaten van de werkplek en weer op "beschikbaar" plaatsen bij het opnieuw-unlocken van de werkplek. Dat geldt ook indien er niet wordt gereageerd op een aangeboden oproep. De tijd moet door de Opdrachtgever zelf kunnen worden ingesteld.
40.	De KCC-medewerker beschikt over vooraf ingestelde nawerktijd (voor administratieve afhandeling voorgaand contact). Na het verstrijken van de nawerktijd wordt er vanuit de wachtrij direct een nieuwe oproep aangeboden aan de medewerker. De supervisor kan deze tijd vrij instellen per agent/medewerker/station.
41.	De binnen het contactcenter aangeboden tekstberichten (e-mail, (web)chat, social media en direct messaging) kunnen op basis van inhoud (keywords) aan de juiste skill gekoppeld worden en zodoende doorgezet worden naar de juiste (medewerkers binnen een) contactcenter groep.
42.	De KCC-dienst kan gebruik maken van het interne telefoonboek en de organisatiebrede contactenlijst uit de Microsoft Teams omgeving van Opdrachtgever. Vanuit deze contactenlijst kunnen collega's eenvoudig opgezocht worden, waarbij telefoonoproepen vervolgens eenvoudig kunnen worden doorverbonden naar de collega. De contactgegevens worden aangeboden vanuit een centrale database (Azure Active Directory) en zijn daarmee uniform beschikbaar voor de gehele organisatie.

Supervisor

#	Omschrijving
43.	Binnen de KCC-dienst beschikt de supervisor over eigen functionaliteit waarmee hij/zij op real time basis wachtrijen en beschikbaarheid van KCC-medewerkers kan monitoren en beheren. Tevens heeft hij/zij voor iedere KCC groep en communicatiekanaal inzicht in : 1. Het aantal wachtenden en de langste wachttijd, 2. Het aantal ingelogde, beschikbare en niet beschikbare KCC-medewerkers, 3. De status van actuele servicelevels, 4. Het aantal onbeantwoorde oproepen (abandoned en bounced calls, zichtbaar op het realtime dashboard), Daarnaast kan hij/zij de wachtrijen en de inzet van de KCC-medewerkers beheren door wachtrijen te activeren of te blokkeren en eventueel extra KCC-medewerkers toe te voegen/te activeren.
44.	De supervisor kan binnen de KCC-dienst de volgende zaken instellen en beheren : 1. Prioriteren van de verschillende communicatiekanalen (telefonie, e-mail, (web)chat, social media en direct messaging), 2. De skills van de afzonderlijke KCC-medewerkers, 3. De reason codes, die een KCC-medewerker kan gebruiken bij het activeren van de status "niet beschikbaar", 4. De vaste nawerktijd voor de KCC-medewerker, 5. De parameters voor de verschillende servicelevels.
45.	Per KCC-medewerker kan worden bepaald en beheerd door Opdrachtgever (KCC supervisor): 1. Aanbieden en afhandelen van verschillende tekstberichten door de KCC-medewerker: intelligent routing of cherry picking (instelbaar per afzonderlijk kanaal); 2. Het maximaal aantal gelijktijdig aan te bieden tekstberichten aan de KCC-medewerker in geval van intelligent routing.

#	Omschrijving
	❖ Opdrachtgever stelt het op prijs wanneer dit ook kan voor het aantal en type door de KCC-medewerker af te handelen communicatiekanalen: voice en/of chat en/of e-mail en/of social media en/of direct messaging [geen eis]
46.	De supervisor kan meeluisteren met een gesprek tussen een KCC- medewerker en een klant (bijvoorbeeld voor track- en tracedoeleinden). Uitgangspunten: 1. Meeluisteren geschiedt vanaf de eigen supervisor werkplek door middel van een toestel of applicatie; 2. De KCC-medewerker wordt via een optische of akoestische indicatie geïnformeerd over het feit dat de supervisor meeluistert. 3. Mogelijkheid voor nieuwe KCC-medewerkers om mee te luisteren i.v.m. opleiding.
47.	De supervisor kan wanneer hij dat noodzakelijk/wenselijk acht deelnemen aan het gesprek (drieweg gesprek: klant + KCC / Servicedesk medewerker + supervisor).
48.	Tijdens het meeluisteren kan de supervisor een gesprek voeren met de KCC-medewerker, zonder dat de beller dit hoort.
49.	De supervisor kan tenminste de volgende zaken real-time uitvoeren: 1. Wijzigen van de status van een agent (beschikbaar / niet beschikbaar etc.); 2. Aanpassen / instellen van skill levels van agenten; 3. Instellen van drempelwaarden voor wachtrij-gerelateerde parameters (bij het overschrijden van een drempelwaarde ontvangt de supervisor vervolgens een optisch of akoestisch signaal).
50.	Een KCC-medewerker kan een telefoongesprek ad-hoc opnemen vanuit KCC-dienst, bijvoorbeeld voor bewijsvoering of registratie van ongewenst gedrag. De ad-hoc opgenomen gesprekken kunnen vervolgens worden teruggeluisterd via een aparte optie in de KCC-dienst. Iedere opname is voorzien van een datum/tijdstempel.
51.	De supervisor kan eenvoudig door KCC-medewerkers gevoerde telefoongesprekken (laten) opnemen. Daartoe zal de KCC-dienst voorafgaande aan de opname een melding doen aan de KCC-medewerker. De zo opgenomen gesprekken kunnen uitsluitend door de supervisor worden teruggeluisterd via een aparte optie in de KCC-dienst. Iedere opname is voorzien van een datum/ tijdstempel.
52.	De KCC-dienst voorziet in vooraf vastgelegde noodboodschappen (inhoud meldteksten door Opdrachtgever te bepalen) voorafgaand aan ingebruikname van de dienst. Wanneer er sprake is van bijvoorbeeld een calamiteit dan kan de supervisor per afzonderlijk communicatiekanaal: 1. Een gepaste noodboodschap selecteren en activeren door te bellen naar een specifiek nummer (eis) of via een applicatie (optioneel); 2. Een noodboodschap wijzigen (lees: zelf inspreken door te bellen naar een specifiek nummer). In de applicatie wordt op een duidelijke manier aangegeven dat een noodboodschap actief is en bij voorkeur ook de datum en tijd vanaf wanneer dit het geval is en op welke communicatiekanalen de boodschap actief is.
53.	De KCC-dienst kan een klant routeren naar de KCC-medewerker met wie het laatste contact is geweest. Is de desbetreffende medewerker niet beschikbaar, dan wordt de klantoproep aangeboden aan de contactcentergroep waarvan de KCC-medewerker deel uitmaakt.

Rapportages

#	Omschrijving
54.	De applicatie voorziet in een op ieder moment op te roepen rapportage m.b.t. • Aantal inkomende gesprekken per tijdseenheid per tijdvak • Verdeling van inkomende gesprekken per uur per tijdvak

#	Omschrijving
	• Wachttijden gemiddeld en absoluut per tijdvak • Gesprekstijd per agent en gemiddeld per tijdvak

Beheer en onderhoud

#	Omschrijving
55.	De Opdrachtnemer vervult het technisch beheer van de KCC–dienst.
56.	Opdrachtgever vervult in beginsel het functioneel beheer van de KCC–dienst, waarbij Opdrachtnemer als back-up fungeert.
57.	De Opdrachtnemer biedt conform SLA één vast aanspreekpunt via een rechtstreeks telefoonnummer en e-mailadres voor het aanvragen van wijzigingen en het geven van ondersteuning op de aan Opdrachtgever en haar eindgebruikers geleverde diensten.
58.	Ingeval van een eventuele storing van de dienst draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat er namens Opdrachtnemer één (1) coördinerende persoon aangesteld wordt om de communicatie met Opdrachtgever te voeren voor de gehele duur van die storing.
59.	De Opdrachtnemer dient door hem gesignaleerde meldingen van storingen, waarvan Opdrachtgever nog geen incidentmelding heeft gedaan, direct aan Opdrachtgever te communiceren.
60.	Opdrachtnemer draagt zorg voor registratie van alle relevante informatie en tijdstippen m.b.t. incidenten.
61.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken gezamenlijk een nog af te sluiten Dossier Afspraken en Procedures (DAP) na gunnen van deze Aanbesteding.

Wens

3. ICT

Hosting

#	Omschrijving
62.	De hosting van de KCC-dienst wordt in overleg met Opdrachtgever gerealiseerd waarbij wordt voldaan aan de geldende voorschriften ten aanzien van opslag van vertrouwelijke gegevens conform BIO ¹ .
63.	De KCC-dienst voldoet aan de ICT-architectuur voorwaarden van Opdrachtgever (zie Bijlage I behorend bij deze Aanbesteding).

Beschikbaarheid ICT-Prestatie

#	Omschrijving
64.	De ICT-prestatie is 24/7 gegarandeerd onbemand beschikbaar. Op werkdagen is de ICT-prestatie bemand beschikbaar tussen 08:00 en 17:30 uur voor gebruikers (beschikbaarheidsvenster).
65.	Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk die ten minste beschikbaar is tijdens werkdagen van 08.00–17.30 uur. Buiten kantoor tijden is Opdrachtnemer 24/7 bereikbaar om online en per e-mail vragen, meldingen en RFC in te dienen. Daarnaast voor prioriteit 1 meldingen ook een stand-by dienst die telefonisch bereikbaar is buiten kantoor uren.
66.	Er geldt geen beperking voor wat betreft het aantal (telefonische) meldingen/calls.
67.	Elk incident of probleem dat bij de servicedesk van Opdrachtnemer wordt gemeld, krijgt een bepaalde prioriteitsstelling. Prioriteitstelling vindt plaats op grond van impact en urgentie. De prioriteit van een incident wordt vastgesteld in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Indien er geen overeenstemming is stelt Opdrachtgever de prioriteit vast en in geval van meerdere incidenten stelt Opdrachtgever de volgorde van afwikkeling van de incidenten vast.
68.	Een incident met de hoogste prioriteit (prioriteit 1) wordt als volgt bepaald: de urgentie van het incident is hoog, want het systeem is niet beschikbaar en het betreft een kritisch proces of bedrijfsvoering wordt ernstig ver hinderd, en de impact op de organisatie van Opdrachtgever en/of de gebruikers is groot, omdat de gehele organisatie wordt getroffen.
69.	Herstelwerkzaamheden ten behoeve van een prioriteit 1 incident zullen ononderbroken en ook buiten werkdagen worden uitgevoerd en op kortst mogelijke termijn worden voltooid, mits het incident/probleem tijdens werkdagen tussen 08:00 en 17:30 uur is gemeld.
70.	Opdrachtnemer zal redelijkerwijs voorzien in een werkbare tijdelijke oplossing, indien de ICT-prestatie – om welke reden ook – langer dan vier uur buiten werking is of zal zijn. De KCC-dienst ondersteunt Opdrachtgever met de mogelijkheid om een melding te kunnen plaatsen die desgewenst direct of op een door Opdrachtgever te bepalen tijdstip online gaat en waarin een storingsmelding publiek wordt gemaakt. Deze mogelijkheid moet ook direct door Opdrachtgever weer kunnen worden ingetrokken.
71.	Een werkbare tijdelijke oplossing voldoet als oplossing, mits de werkbare tijdelijke oplossing ook binnen de gestelde maximale oplostijd beschikbaar is en niet langer dan 48 uur na melding van het incident benodigd is. Binnen 48 uur is de oorzaak en het incident volledig opgelost met een structurele oplossing.

¹ Zie voor nadere informatie: <https://bio-overheid.nl/category/producten?product=BIO>

#	Omschrijving
72.	Regulier onderhoud, updates en patches vinden plaats buiten kantoor tijden (in het weekend of op werkdagen voor 08:00 uur of na 17:30 uur). Indien onderhoud plaatsvindt tijdens kantoor tijden gebeurt dit alleen na tijdige voorafgaande melding aan en in overleg met Opdrachtgever. Onder tijdig wordt in dit verband verstaan dat Opdrachtgever voldoende mogelijkheden heeft om enerzijds klanten/gebruikers te informeren (via web en/of schriftelijk) en eveneens alternatieve contactmogelijkheden te realiseren.
73.	De norm voor de gemiddelde beschikbaarheid van het systeem is 99% gedurende het gegarandeerde beschikbaarheidsvenster over een periode van een maand.
74.	Opdrachtnemer garandeert voldoende systeemcapaciteit voor het gebruik van het systeem in relatie tot het aantal gelijktijdige gebruikers voor tenminste 20 gelijktijdige gebruikers en biedt voldoende mogelijkheden voor uitbreiding van de capaciteit in het geval, toename van het gebruik of anderszins, van het systeem in relatie tot dit toegenomen gebruik zonder dat dit leidt tot problemen dan wel degradatie in de beschikbaarheid en/of de prestaties van het systeem.
75.	Leverancier voert dagelijks backups uit voor hersteldoeleinden op het niveau van de database en voor server backups. Hierbij gelden de volgende vereisten: – De Recovery Point Objective (maximale dataverlies) is maximaal 1 uur (testomgeving 1 dag) – De Recovery Time Objective (maximale hersteltijd) is maximaal 4 uur (testomgeving 2 dagen)