

| 3 INFRASTRUCTUUR |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| #                | Infrastructuur t.b.v. Telefoniedienst                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3.1              | Opdrachtnemer stelt aan Opdrachtgever een betrouwbare, toekomstgerichte cloud gebaseerde omgeving beschikbaar ten behoeve van vaste telefonie-infrastructuur (SIP trunk) via Microsoft Teams Calling waarmee alle in- en uitgaande spraak- en dataverkeer op basis van vaste telefonie kan worden uitgevoerd. Opdrachtgever neemt deze omgeving en bijbehorende infrastructuur af als dienst en wordt zelf geen eigenaar van de daarvoor noodzakelijke systeemonderdelen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3.2              | De verrekening van kosten voor gebruik, onderhoud, updating, upgrading en beveiliging van de Telefoniedienst geschiedt op basis van pay-per-use.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3.3              | De Telefoniedienst faciliteert Opdrachtgever om plaats- en tijdonafhankelijk te werken met behoud van alle faciliteiten en diensten zoals initieel overeengekomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3.4              | De Telefoniedienst faciliteert geïntegreerde communicatie (spraak ) binnen de bestaande Microsoft Teams omgeving van SVHW met behoud van de huidige functionaliteit.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3.5              | De Telefoniedienst maakt gebruik van de door Opdrachtgever geïnstalleerde Microsoft 365 omgeving (Microsoft 365 Teams Calling). De Microsoft 365 E5 licenties worden door de Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Eventuele extra benodigde licenties moeten bij de aanbidding optioneel aangeboden worden. SVHW wil deze, indien mogelijk, aan het bestaande Microsoft-contract toevoegen.<br>Opdrachtnemer draagt zorg voor de technische configuratie en inrichting waarvoor voor de duur van het project toegang zal worden verstrekt. Het onderhoud en instandhouding van de Teams Calling omgeving zal door opdrachtgever worden uitgevoerd waarbij deze gebruik moet kunnen maken van support van opdrachtnemer op afroep. Op dat moment worden ook de benodigde autorisaties verstrekt. Dit geldt tevens voor de configuratie en inrichting op de werkstations van medewerkers van Opdrachtgever. Opdrachtgever verzorgt zelf het functioneel beheer van de dienst. |
| 3.6              | Opdrachtgever draagt zorg voor het tijdig installeren van updates en upgrades van soft-, hard- en firmware die noodzakelijk zijn voor een betrouwbare, veilige en juiste werking van de Telefoniedienst. Daarbij geldt als voorwaarde dat de uitvoering van deze activiteit niet mag leiden tot verminderde werking, verminderde security en/of verplichte aanpassingen in de applicaties, netwerken en systemen van de Opdrachtgever. De toepassing van deze voorwaarde wordt te allen tijde in overleg met Opdrachtgever uitgevoerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3.7              | Alle informatie over de configuratie, inrichting, onderhoud en ontwikkeling van de Telefoniedienst ten behoeve van Opdrachtgever met inbegrip van het daarbij te verwerken spraak- en dataverkeer (inclusief gegevens) zijn eigendom van Opdrachtgever en kunnen op geen enkele wijze door Opdrachtnemer toegankelijk worden gemaakt of gedeeld met welke partij dan ook zonder uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Alle hiervoor genoemde informatie en gegevens zijn beveiligd en afgeschermd binnen de aangeboden dienst (inclusief verbindingen die toegang geven tot de configuratie- en verkeersgegevens). De configuratie- en verkeersgegevens zijn beschermd tegen bewuste en onbedoelde inbreuken, zowel van binnenuit als van buitenaf en tegen ongeoorloofd gebruik c.q. inzage.                                                                                                                                                        |
| 3.8              | Alle programmatuur, bestanden en gegevens die deel uitmaken van de te leveren Telefoniedienst worden door de Opdrachtnemer veilig gesteld en worden op zo kort mogelijke termijn hersteld wanneer de Telefoniedienst of onderdelen daarvan geheel of gedeeltelijk verstoord is geweest, is gereset, automatisch of handmatig wordt herstart of gereboot, en opnieuw operationeel is. Dit geldt eveneens voor de inrichting, instellingen op werkstations en randapparatuur, telefoonnummers, doorschakelingen, inlogstatus en autorisaties. Al deze diensten worden alsdan op zo kort mogelijke termijn automatisch hersteld in de meest actuele status.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3.9              | Opdrachtnemer draagt zorg voor AVG compliance van de ICT Prestatie, ongeacht de status waarin deze zich bevindt. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van diensten van Derden dan staat Opdrachtnemer garant dat ook deze Derden voldoen aan deze eis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| 3    | INFRASTRUCTUUR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | Telefoniedienst                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3.10 | <p>De Telefoniedienst voorziet Opdrachtgever tenminste van de volgende faciliteiten:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. In- en uitgaand spraak- en dataverkeer (op basis van IP telefonie)</li> <li>2. Overloop van inkomende oproep bij bezet of niet beantwoorden naar een vrij te programmeren eindbestemming (toestelnummer, groepsnummer, voicemail, wachtrij met meldtekst etc.), met weergave van de oorspronkelijk aangeroepen bestemming;</li> <li>3. Doorschakelen van het telefoonnummer naar een willekeurige vaste of mobiele bestemming;</li> <li>4. Weergave van het nummer van de beller (CLI), voor zover niet door de beller afgeschermd;</li> <li>5. Oproep-overname groepen (pick-up faciliteit);</li> <li>6. Huntgroepen;</li> <li>7. Wachtstand, ruggespraak, doorverbinden, conference call en wisselgesprek;</li> <li>8. Interne contactenlijst;</li> <li>9. Verkeersklassen (blokkeren van bellen naar specifieke bestemmingen, instelbaar per gebruiker);</li> <li>10. Melding van eventuele gemiste oproepen.</li> </ol> |
| 3.11 | Bij inkomende oproepen is de naam van de beller zichtbaar, wanneer deze voorkomt in het aangesloten gegevensbestand van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3.12 | Bij inkomende oproepen die worden gerouteerd naar een mobiel telefoonnummer van een medewerker van Opdrachtgever is het nummer van de oorspronkelijke beller zichtbaar, tenzij dit nummer door de beller is afgeschermd. De mobiele gebruiker herkent derhalve het telefoonnummer van de originele beller (A-nummer herkenning).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3.13 | <p>Vanuit de Telefoniedienst worden vaste telefoonnummers van Opdrachtgever gepresenteerd bij oproepen naar externe bestemmingen (CLIP). Dit kan zowel vanaf vaste als mobiele aansluitingen op Telefoniedienst:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vaste aansluiting: vast telefoontoestel, UC cliënt applicatie (desktop) etc.</li> <li>2. Mobiele aansluiting: mobiele cliënt (app) als onderdeel van de Telefoniedienst.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3.14 | De weergave van telefoonnummers van Opdrachtgever kunnen door de beheerder van Opdrachtgever worden ingesteld op een vast door Opdrachtgever te bepalen nummer. Dit nummer kan door Opdrachtgever op ieder gewenst moment worden aangepast of indien gewenst worden weggelaten (Anoniem-optie). Per medewerker moet instelbaar zijn of deze met een direct telefoonnummer uitbelt of met een centraal telefoonnummer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3.15 | De Telefoniedienst geeft bij in- en uitgaande oproepen te allen tijd en real time inzicht in de telefonische beschikbaarheid/presence van de gebruiker.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3.16 | <p>De Telefoniedienst ondersteunt groepsschakelingen waarbij oproepen via een groepsnummer aangeboden worden aan (mobiele) deelnemers binnen de groep, ongeacht het type gebruiker / toestel binnen de groep. De volgende groepsschakelingen zijn minimaal noodzakelijk:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cyclisch groepsschakeling (eerstvolgende oproep naar de groep altijd naar een deelnemer die de vorige groepsoproep niet als eerste heeft beantwoord);</li> <li>2. Lineaire groepsschakeling (oproepen altijd volgens een vaste volgorde afleveren bij deelnemers in de groep);</li> <li>3. Parallele groepsschakeling (oproepen tegelijkertijd naar alle deelnemers in de groep).</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3.17 | De Telefoniedienst ondersteunt de overloop van een groepsoproep bij bezet of niet beantwoorden naar een (vrij te programmeren) toestelnummer of groepsnummer, met de weergave van het oorspronkelijk aangeroepen groepsnummer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| 3                              | INFRASTRUCTUUR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.18                           | Medewerkers kunnen deelnemen aan meerdere groepen (groepsschakelingen).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3.19                           | <p>Medewerkers kunnen zich eenvoudig aan- en afmelden binnen een groepsschakeling:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bij aangemeld bepaalt het type groepsschakeling (cyclisch, lineair of parallel) op welke wijze de medewerker oproepen ontvangt voor een team of afdeling;</li> <li>2. Bij afgemeld ontvangt de medewerker geen oproepen voor het team / afdeling, maar blijft deze wel bereikbaar onder het persoonlijke telefoonnummer.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3.20                           | <p>De Telefoniedienst ondersteunt wachtrijen. De minimale vereisten voor wachtrij afhandeling zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bij bezet van een team / afdeling plaatsen van de beller in de wachtrij;</li> <li>2. Afspelen van een welkomsttekst ("Welkom bij ... u wordt zo spoedig mogelijk geholpen");</li> <li>3. Periodiek afspelen van een herhaalttekst ("nog een ogenblik geduld nog alstublieft ....") <b>en/of</b> periodiek vermelden van de positie in de wachtrij ("U bent de .... wachtende"), per afzonderlijke afdelingen te bepalen en in te richten, op elk moment van de dag. Mogelijkheid van zowel herhaalttekst, wachttijd en positie in de wachtrij.</li> </ol> |
| 3.21                           | De Telefoniedienst ondersteunt chef / secretaresse (c/s) schakelingen, waarbij één of meerdere managers worden ondersteund door één of meerdere assistenten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3.22                           | Indien een call wordt doorverbonden naar een andere agent dan is te zien wie de oorspronkelijke beller is (nummer en indien mogelijk naam).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.23                           | Alle informatie m.b.t. caller-ID en status informatie dienen realtime te zijn (geen vertraging.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Randapparatuur en werkstations |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3.24                           | Iedere werkplek is voorzien van een eigen headset (Jabra Evolve 75). Opdrachtnemer draagt zorg voor de juiste configuratie van deze randapparatuur binnen de Telefoniedienst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3.25                           | Opdrachtnemer draagt zorg voor de juiste configuratie en inrichting van de werkstations van de medewerkers van Opdrachtgever zodat een juist, veilig en betrouwbaar gebruik van de Telefoniedienst wordt gegarandeerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |