Programma van Eisen

Telefonie op basis van Microsoft Teams

Gemeente Edam-Volendam

Dossiernummer: **23.310 -BV**

Datum	11-01-2024
Status	definitief

Gemeente
EDAM
VOLENDAM

Ondernemend en betrokken.

Inhoud

1 Inleiding **2**
1.1 Aard en omvang van de opdracht 2
2 Eisen **2**

1 Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen van de Europese openbare aanbesteding “Telefonie op basis van Microsoft Teams, inclusief Callcenter functionaliteiten”.
Doel van deze Europese openbare aanbesteding is het sluiten van een overeenkomst met één Inschrijver welke verantwoordelijk is voor levering en onderhoud van een telefonie oplossing op basis van Microsoft Teams, inclusief Callcenter functionaliteiten.

Dit Programma van Eisen is een knock-out eis. Dit betekent dat u bij inschrijving akkoord bent met alle genoemde eisen en randvoorwaarden in onderhavig document. Indien u niet akkoord bent met dit Programma van Eisen, wordt uw inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

2 Eisen

Dit Programma van Eisen maakt integraal onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken. Door het doen van een inschrijving verklaart Inschrijver akkoord te gaan met alle in de Inschrijvingsleidraad vastgestelde (vorm-) voorschriften en met het Programma van Eisen. Aanbestedende dienst kan het contract ontbinden als gedurende de opdracht blijkt dat Inschrijver niet voldoet aan deze eisen.

In het Programma van Eisen worden eisen gesteld ten aanzien van de:

1. Inschrijving. In het geval de Inschrijving niet voldoet aan een of meerdere van de (vorm-) voorschriften en/of eisen zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken, dan zal de Gemeente deze Inschrijving niet beoordelen en komt de Inschrijver derhalve niet in aanmerking voor gunning van een overeenkomst.

2. Uitvoering van de opdracht. Opdrachtnemer moet aan deze laatste eisen gedurende gehele opdrachtperiode (blijven) voldoen.

Nr.	Eisen Algemeen
1.	De opslag van data vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte
2.	De volgende risicovolle situaties zijn niet toegestaan zonder expliciete goedkeuring van Opdrachtgever: • Gebruik maken van een back-up dienst (al dan niet van derden) waarbij niet 100% zeker is dat de data binnen de EER blijft. • Gebruik maken van beheerdiensten van partijen gevestigd buiten de EER.
3.	Inschrijver garandeert gedurende de looptijd van de Overeenkomst volledig te voldoen aan geldende landelijke en Europese wet- en regelgeving ten aanzien van gegevensbescherming en informatiebeveiliging en conformeert zich hierbij aan: • de Wbp-richtsnoeren en AVG-wetgeving m.b.t. bescherming (persoons)gegevens; • het opvolgen en effectueren van relevante wetswijzigingen op functioneel, beveiligings- en/of technisch niveau per ingangsdatum daarvan; • het exporteren en aantoonbaar vernietigen van alle gegevens van Opdrachtgever na beëindiging van de Overeenkomst; • het versleuteld opslaan van wachtwoorden en overige inloginformatie; • de door de NCSC gestelde beveiligingsrichtlijnen en standaarden, waaronder minimaal: 'NCSC-ICT-Deel1&2-beveiligingsrichtlijn

	webapplicaties', 'ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security' en 'Veilig beheer certificaten' (voor zover van toepassing); • de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO); • dataclassificatie (op basis van de BIV-standaard) bepaalt het gewenste beveiligingsniveau voor data en informatie.
4.	De te leveren diensten zijn: • Cloud diensten. Maintenance en life cycle management zijn een onderdeel van de dienst. • Schaalbaar in functionaliteit en volume. Op- en afschalen kan op elk moment en gaat per direct in (bijvoorbeeld bij een calamiteit).
Nr.	**Eisen Teams en Vaste telefonie**
5.	De Opdrachtgever blijft bereikbaar via de huidige vaste telefoonnummers.
6.	De diensten van de Inschrijver worden redundant aangesloten op netwerk van de Opdrachtgever. Deze redundante verbinding heeft een beschikbaarheid (uptime) van ≥ 99,95% per jaar.De verbindingen hebben een capaciteit van het totaalaantal gevraagde gelijktijdige gesprekken, met ruimte voor uitbreiding van tenminste 25%. De Inschrijver is verantwoordelijk dat zijn netwerk en diensten veilig, conform hedendaagse standaarden, wordt aangesloten op het netwerk van de 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 Opdrachtgever.
Nr.	**Eisen telefoonoplossing**
7.	De taal van de interface van de telefoonoplossing is instelbaar en staat voor de Opdrachtgever standaard in het Nederlands.
8.	De te leveren telefoonoplossing voldoet aan de volgende voorwaarden: • gecertificeerd door Microsoft voor integratie met Microsoft Teams phone system; • te integreren met Microsoft Teams phone system;
9.	Een keuzemenu moet op basis van de getallen 0 t/m 9, * en # kunnen routeren naar: • Een volgend keuzemenu (volgend niveau). • Ieder aankiesbaar telefoonnummer. • Een meldtekst. Indien er geen keuze gemaakt wordt na een instelbare time-out, dienen de volgende opties beschikbaar te zijn: • Keuze menu herhalen. • Vooraf ingestelde routering volgen. • Verbinding verbreken. Vanuit het keuzemenu dient het mogelijk te zijn om naar de wachtrij te routeren. Het moet mogelijk zijn voor een beller om achter elkaar keuzes in te voeren, zonder dat de meldteksten geheel of gedeeltelijk beluisterd hoeven worden.
10.	Meldteksten dienen aan de volgende voorwaarden te voldoen: • Kunnen worden afgespeeld aan bellers voordat ze in een wachtrij zijn geplaatst en in de wachtrij zelf. • Aan meldteksten die worden afgespeeld voordat bellers in een wachtrij worden geplaatst, dient tijdelijk een extra meldtekst te kunnen worden

	toegevoegd. • Bij daartoe aangewezen meldteksten dient het mogelijk te zijn deze zelf door een daarvoor geautoriseerde gebruiker (beheerder, supervisor) in te laten spreken. • Meldteksten in een algemeen audioformaat dienen van een externe bron te kunnen worden ingeladen. • Meldteksten dienen zowel via een in- als externe telefoonverbinding ingesproken te kunnen worden. Het inspreken van meldteksten via een externe telefoonverbinding dient beveiligd te zijn middels een pincode. • Het inspreken van meldteksten dient beveiligd te kunnen worden voor gebruik door uitsluitend daartoe geautoriseerde personen. • Meldteksten moeten teruggeluisterd kunnen worden alvorens ze vrijgegeven worden. • Meldteksten moeten direct na het inspreken en na vrijgave beschikbaar zijn voor de bellers. • Meldteksten dienen ge(de)activeerd te kunnen worden zonder dat dit van invloed is op de verdere dienstverlening. (mensen in wachtrij etc.)
11.	Per nummer dat door het KCC wordt beantwoord, dient het mogelijk te zijn om op eenvoudige wijze en op afstand de calamiteitenroutering te activeren of te deactiveren en om de meldteksten aan te passen of de calamiteiten meldtekst te activeren.
12.	Meldteksten voor wachtrijen dienen aan de volgende eisen te voldoen: • In de wachtrij dient het mogelijk te zijn om de positie in de wachtrij aan de beller te vermelden. • In de wachtrij dient het mogelijk te zijn om een meldtekst af te spelen. De beller dient zijn positie in de wachtrij te behouden. • Bij een negatieve positieverplaatsing in de wachtrij (bijvoorbeeld van positie 4 naar positie 5) mag de beller nooit een hogere wachtrij positie horen via een meldtekst. • In de wachtrij moet het mogelijk zijn om de maximale positie in te stellen. Bellers horen dan in plaats van hun positie een algemene meldtekst. • Tijdens het wachten moet het mogelijk zijn muziek af te spelen
13.	Het dient mogelijk te zijn om te routeren op basis van: • de aanwezigheid van medewerkers KCC in een skill (expertise); • het aantal beschikbare medewerkers KCC (medewerker KCC is beschikbaar, indien de medewerker KCC contact center gesprekken kan beantwoorden); • het aantal bellers in de wachtrij; • de langst wachtende beller in de wachtrij; • tijdstip, dag van de week en datum; • de gemaakte keuze in een keuzemenu met een hogere prioriteit in de wachtrij te plaatsten; • de verwachte wachttijd; • het telefoonnummer van de beller (CLI).
14.	Het dient mogelijk te zijn om bellers op basis van:

	• de gemaakte keuze in een keuzemenu met een hogere prioriteit in de wachtrij te plaatsten; • het telefoonnummer van de beller (CLI) met een hogere prioriteit in de wachtrij te plaatsen; • historische informatie te routeren naar een specifieke medewerker KCC waar in het verleden contact is geweest.
15.	De verdeling van gesprekken is ten minste mogelijk op basis van: • longest idle. • round robin. • vaste volgorde.
16.	De functie Quality recording biedt de volgende functionaliteit: • opname van alle inkomende gesprekken, waarbij de opnamen niet kan worden gestopt door de medewerker KCC; • opname van uitgaande gesprekken; • zoeken naar gesprekken op basis van datum, tijd, telefoonnummer; • luisteren naar opgenomen gesprekken; • gesprekken worden 1 week bewaard, daarna worden de opgeslagen gesprekken automatisch verwijderd of overschreven. • back-up of reservekopie maken van gesprekken.
17.	Binnen de gemeente kan per servicegroep, een automatisch telefonisch klanttevredenheidsonderzoek (op basis van een gegeven cijfer en ingesproken feedback) worden afgenomen en kan er over de resultaten worden gerapporteerd.
18.	Een beller kan er zelf voor kiezen om wel of niet deel te nemen aan het automatische klanttevredenheidsonderzoek.
19.	Medewerkers KCC dienen: • In en uit te kunnen loggen op ieder geschikt en beschikbaar Endpoint. Er is derhalve geen één-op-één koppeling tussen een medewerker KCC en een Endpoint. • Op elke willekeurig plek kunnen werken mits zij beschikken over een internet verbinding. • Naar believen gebruik te kunnen maken van een fysiek telefoontoestel, softphone of headset. • Zich te kunnen aanmelden met behulp van SingleSignOn. • Zich tijdelijk niet beschikbaar te kunnen stellen.
20.	De medewerker KCC kan zien welke gekozen opties/het aangekozen nummer de beller heeft gekozen. Zodat de medewerker KCC vooraf kan inschatten waarvoor de inwoner belt, aangezien de medewerker KCC op meerdere wachtrijen tegelijkertijd kan worden ingezet.
21.	Nawerktijd (de tijd die nodig is om het vorige telefoongesprek af te ronden) • Dient per groep medewerkers KCC instelbaar te zijn. • Dient per medewerker KCC wachtrij instelbaar te zijn. • Gedurende de nawerktijd dient het mogelijk te zijn dat een medewerker KCC zich weer beschikbaar stelt.
22.	De supervisor kan een medewerker KCC een of meerdere skills

	toewijzen, waardoor deze medewerker in een bepaalde wachtrij wordt geplaatst.
23.	Een servicegroep (skill) dient verschillende KCC medewerkers te ondersteunen.
24.	Een medewerker KCC dient in minimaal 3 verschillende medewerker KCC servicegroepen (skills) te kunnen worden ingedeeld.
25.	Als een medewerker KCC een KCC-gesprek niet tijdig beantwoordt, dan dient deze medewerker KCC een status te krijgen waardoor er geen oproepen meer worden aangeboden aan deze medewerker KCC en dient de beller zijn positie in de wachtrij te behouden en aan de eerstvolgende beschikbare medewerker KCC aangeboden te worden. Dit is niet van toepassing als nog slechts één medewerker KCC is ingelogd.
26.	Medewerkers KCC dienen bij het afmelden/niet beschikbaar stellen een reason code in te voeren die de reden hiervan weergeeft.
27.	Medewerkers KCC en supervisors dienen in de eigen omgeving/computer inzicht te hebben in: • het aantal wachtenden; • de wachttijd van de langst wachtende per geprogrammeerde wachtrij waarop de medewerkers KCC in kunnen loggen; • de status van alle andere medewerkers KCC van de gemeente; • de status van groepen.
28.	Supervisors moeten kunnen meeluisteren met gesprekken van medewerkers KCC, waarbij de medewerker KCC op de hoogte is dat er meegeluisterd wordt. Dit dient kenbaar gemaakt te worden via een optische of akoestische indicatie. De beller hoort dit niet.
29.	Tijdens het meeluisteren van een supervisor bij een gesprek, moet de medewerker KCC de supervisor bij het gesprek kunnen voegen, moet de supervisor zichzelf bij het gesprek kunnen voegen, waardoor er een drieweg gesprek ontstaat.
30.	Supervisors dienen inzicht te hebben in de status van de medewerkers KCC (bijvoorbeeld ingelogde/uitgelogde medewerkers KCC, medewerkers KCC in nawerktijd, medewerkers KCC in gesprek).
31.	Supervisors dienen drempelwaarden te kunnen instellen voor medewerker KCC en wachtrij gerelateerde parameters. Indien een drempelwaarde wordt overschreden dient de supervisor gewaarschuwd te worden. (Denk aan afhandeltijd aanpassen of lange afwezigheid)
32.	Supervisors dienen aan hun toegewezen medewerkers KCC direct aan een wachtrij toe te kunnen wijzen of direct van een wachtrij af te kunnen halen.
33.	Het skill niveau van een medewerker KCC dient door een supervisor ingesteld te kunnen worden.
34.	De KCC applicatie heeft een webbased dashboard waarbij real time informatie over het callcenter wordt gepresenteerd. Deze informatie bevat o.a.: • wachtrij lengte • gemiddelde wachttijden • medewerker KCC statussen (aantal beschikbaar, in gesprek, etc.) • Service Level.

35.	De KCC applicatie heeft minimaal tien (10) rapportages voor de supervisor, zodat de supervisor minimaal op groeps- en medewerker KCC niveau sturingsinformatie tot zijn of haar beschikking heeft. Deze informatie bevat o.a. • KPI's vastleggen bij specifieke groepen en daarop kunnen monitoren • Medewerker KCC informatie zoals tijd ingelogd, afwezigheidsstatus, aantal calls afgehandeld
36.	De KCC applicatie toont trend/historische rapportages voor de supervisor en het management. Zodat de huidige cijfers kunnen worden vergeleken met een voorgaande periode. Deze periode gaat tot minimaal een jaar terug. Deze informatie bevat o.a. • Aantallen per kanaal • gemiddelde wachttijden
37.	Het moet mogelijk te zijn om automatisch aan het begin van elke werkdag, werkweek, en werkmaand een dag-/ week-/ maandrapport te genereren van de vorige periode.
38.	Gegevens en rapportages moeten geëxporteerd kunnen worden naar andere applicaties en bestanden. Het bestandsformaat moet gangbaar zijn (minimaal *.xls en *.CSV);
39.	Standaardrapportages in de applicatie moeten ad hoc, automatisch en periodiek kunnen worden gegenereerd.
40.	Alle relevante data kan periodiek als datadump naar een on-permis opslag worden overgehaald, zodat deze data met andere brondata kan worden gecombineerd in een datawarehouse.
41.	Het datamodel van de datadump wordt ter beschikking gesteld aan de Opdrachtgever.
42.	De applicatie moet de servicegraad uit kunnen rekenen op basis van real-time en historische gegevens. De gemeten servicegraad moet met een norm in het dashboard vergeleken kunnen worden. Dit op ieder moment ten behoeve van de dashboard informatie.
43.	De volgende koppelingen dienen minimaal opgeleverd te worden, zodat • beschikbaarheid van de medewerker op basis van de Outlook agenda kunnen worden getoond; • beschikbaarheid van de medewerker op basis van in gesprek zijn ((beeld)bellen) kunnen worden getoond;
44.	Het systeem biedt de mogelijkheid om middels API's op basis van open standaarden te koppelen met externe systemen om bijvoorbeeld: • contactinformatie van de beller te koppelen met informatie uit deze systemen; • binnenkomende gespreksinformatie vast te leggen (binnenkomend nummer, tijdstip, datum) voor verdere afhandeling in een ander systeem.
Nr.	**Eisen Transitie**
45.	Er is tijdens het project periodiek (eenmaal per twee weken) projectoverleg online of op locatie van Opdrachtgever, de projectmanager van de Inschrijver is hierbij aanwezig
46.	De Inschrijver zorgt voor een vertegenwoordiging met mandaat, niet zijnde de accountmanager of projectmanager, in de projectgroep van de

	Opdrachtgever. De projectgroep zal periodiek (implementatieplan) bijeenkomen online of op locatie van de Opdrachtgever.
47.	De Opdrachtgever zal voorafgaand aan de transitie een acceptatie test uitvoeren. Bij niet geslaagde acceptatie testen krijgt de Inschrijver de gelegenheid dit te herstellen, na herstel wordt de acceptatie test opnieuw uitgevoerd. Het testprotocol wordt in gezamenlijkheid door de Opdrachtnemer en Opdrachtgever opgesteld en vastgesteld door de projectgroep.
48.	De transitie van de diensten van de Inschrijver wordt alleen gedaan na een geslaagde acceptatietest.
49.	Migratie/portering gebeurt in overleg met de Opdrachtgever.
Nr.	**Eisen Dienstverlening**
50.	De aard en het niveau van de dienstverlening t.a.v. support en onderhoud wordt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgelegd in een SLA en DAP. In deze SLA zijn minimaal de volgende onderdelen opgenomen: • Er is 7*24 uur automatische bewaking/monitoring van de beschikbaarheid van de geleverde dienst. • Er is een helpdesk voor het telefonisch melden van incidenten • Bij constatering van een incident middels monitoring/bewaking worden de beheerders van de Opdrachtgever hierover geïnformeerd. • De hersteltijd van een kritisch incident is ≤ 4 uur na een automatische- of telefonisch melding van een Incident door de gemeente. Een incident wordt als kritisch gekwalificeerd indien het incident impact heeft voor (1) alle gebruikers, (2) als de telefoonoplossing niet beschikbaar of bruikbaar voor de KCC-medewerkers (3) als het telefoonnummer van de gemeente niet bereikbaar is . • De hersteltijd van een niet kritisch incident is ≤ 8 kantooruur na een automatische- of telefonisch melding van een Incident door de gemeente. Een incident wordt als niet kritisch gekwalificeerd indien het incident geen impact heeft voor alle gebruikers. • Er is een procedure voor communicatie bij prio 1 storingen, zodat de Opdrachtnemer op de hoogte wordt gehouden van het verloop van de storing, de oorzaak en de oplossing. • Er is een escalatie procedure die wordt geactiveerd bij (dreigende) overschrijding van de service levels. • De Leverancier levert periodiek een rapportage met een overzicht van de KPI's. • Klant specifiek onderhoud mag alleen plaatsvinden na overleg met en goedkeuring door de Opdrachtgever. • De beschikbaarheid van totale afgenomen dienst is minimaal 99,9%.
51.	Opdrachtnemer heeft een Nederlandstalige supportdesk die op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur bereikbaar is voor geautoriseerde medewerkers van Gemeente Edam-Volendam.
52.	Indien geautoriseerde medewerkers van Gemeente Edam-Volendam contact opnemen met de supportdesk dan heeft men binnen tien minuten de juiste persoon aan de lijn, of terugkoppeling wanneer de vraag beantwoord gaat worden, dat wil zeggen een medewerker met inhoudelijke kennis van zaken die Gemeente Edam-Volendam verder kan helpen.

53.	Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon als aanspreekpunt en één vervangend aanspreekpunt. Deze personen zijn bevoegd om alle vragen in relatie tot de uitvoering van de raamovereenkomst te beantwoorden. Op verzoek van Gemeente Edam-Volendam kan de vaste contactpersoon gewijzigd worden.
54.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de snelle en correcte afhandeling van klachten. Een snelle en correcte afhandeling houdt in dat klachten binnen uiterlijk één werkdag worden beantwoord.
55.	Twee keer per jaar (of vaker indien een van de partijen dit noodzakelijk acht) evalueert primaire opdrachtnemer met de contractmanager en de contracteigenaar van opdrachtgever de samenwerking en contractuele afspraken. Dit gesprek vindt plaats op locatie van opdrachtgever of via Teams.
Nr.	**Eisen m.b.t. Financiën**
56.	Opdrachtnemer verstuurt de facturen per e-factuur of digitaal via het e-mailadres factuur@edam-volendam.nl.
57.	Voor aanvullende facturen en creditnota's gelden dezelfde voorschriften als voor facturen. Op creditnota's moet bovendien de datum, het nummer en het eindbedrag worden vermeld van de factuur waarop de creditnota betrekking heeft.
58.	Indien de factuur niet in overeenstemming is met de gestelde eisen zal de opdrachtgever deze factuur niet verder behandelen en retourneren aan opdrachtnemer. Indien dit gebeurt, stuurt opdrachtnemer een nieuwe factuur met aangepaste datum aan opdrachtgever.

Gemeente
EDAM
VOLENDAM

Ondernemend en betrokken.

W. van der Knoopdreef 1
1132 KN Volendam
Telefoon: 0299-398398
Email: info@edam-volendam.nl

www.edam-volendam.nl