



Deventer, Olst-Wijhe en Raalte: samen staan we sterker.

Beschrijvend document

ten behoeve van de Europese openbare aanbesteding

NIEUW CLOUD CONTACTPLATFORM

TenderNed-kenmerk : TN 417114
Opdrachtgever : Gemeente Deventer
Versie : 1.0
Versiedatum : 3 november 2023

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
1 HUIDIGE SITUATIE	3
1.1 BASIS KANTOORTELEFONIE	3
1.2 GROEPSNUMMERS	3
1.3 CALL CENTER.....	4
1.4 INFRASTRUCTUUR EN NUMMERPLAN	4
1.5 PIKETDIENSTEN.....	5
1.6 SPECIALS	6
1.7 WIFI OMGEVING	6
1.8 MICROSOFT TEAMS OMGEVING	6
2 TOEKOMSTIGE/GEWENSTE SITUATIE	7
2.1 UITGANGSPUNTEN	7
2.2 VOORGENOMEN INRICHTING	8
2.3 SLA/DAP	9

1 HUIDIGE SITUATIE

Hieronder is een beschrijving met de belangrijkste kenmerken opgenomen van de huidige omgeving.

1.1 BASIS KANTOORTELEFONIE

- De huidige Mitel telefonieomgeving is in 2013 aanbesteed en gegund aan Detron.
- Bij aanvang van het project is een migratie naar “Mobiel, tenzij” beleid doorgevoerd, wat maatgevend was voor de nieuwe werkplek inrichting én het reduceren van het aantal vaste toestellen.
- Dit heeft geleid tot de inrichting van de Mitel MX One met “Mobiel tenzij” profielen. In 2015 is de telefonieomgeving van de gemeente Deventer omgezet naar de nieuwe telefonievoorzieningen, waarna de gemeenten Olst-Wijhe en Raalte in 2016 zijn overgezet.
- De telefonievoorzieningen zijn centraal opgesteld en per deelorganisatie ingericht vanuit één MX One cluster.
- De vaste nummers worden gerouteerd naar de bijbehorende mobiele nummers. Sinds corona gebruiken echter veel medewerkers alleen een mobiel nummer.
- Een deel van de medewerkers heeft ook de mogelijkheid om in te loggen op een vast toestel, via Free Seating. Dit wordt echter maar in zeer beperkte mate gebruikt.
- De Free Seating functionaliteit wordt alleen nog gebruikt op de functionele werkplekken (KCC, balie of receptie) en bij medewerkers die onderdeel zijn van een belgroep.
- Medewerkers zijn van buitenaf telefonisch bereikbaar op het vaste 0570- (gemeente Deventer en Olst-Wijhe) en 0572-telefoonnummer (Gemeente Raalte). Vanuit telefonische bereikbaarheidsbeleid worden alle medewerkers voorzien van een vast telefoonnummer.
- Voor de KCC teams én voor interne collega's is het lastig om vakspecifieke collega's telefonisch te bereiken anders dan deze direct op het mobiele 06-nummer te bellen.

1.2 GROEPSNUMMERS

- Door de inzet van smartphones, is het momenteel niet mogelijk om een combinatie te maken van groepsnummers met mobiele telefoons.
- In totaal zijn 55 groepsnummers ingericht, welke grotendeels worden gebruikt om gesprekken vanaf het KCC warm en koud door te verbinden naar oplosgroepen of taakspecialisten.

1.3 CALL CENTER

- De MiCC (voorheen Solidus eCare) is ingericht ten behoeve van de KCC's en centrale ingangen van de DOWR-gemeenten. Bovendien wordt MiCC gebruikt voor specifieke interne service ingangen zoals de Servicedesk ICT en Personeel en Salaris Administratie (PSA).

Deelnemer	Afdeling	Aantal Concurrent Seats	Aantal inkomend gesprekken over 6 maanden
Gemeente Deventer	KCC	12	120.000
	Servicedesk ICT	6	8.000
Gemeente Olst-Wijhe	KCC	3	26.000
Gemeente Raalte	KCC	5	20.000
	PSA	2	1.650

- Veelgebruikte voorzieningen binnen MiCC:
 - Keuzemenu's op basis van het intoetsen van keuzes (IVR)
 - Openings- en sluitingstijden per telefonie-ingang
 - Standaard Real Time Wallboard
 - Diverse rapporten historische data (management-rapportages)
 - Routeren op basis van diverse skills
 - Bellen via softphone en deskphone (thuis en op kantoor)
 - Zelf openen en sluiten van de diverse telefonie ingangen.
 - Meeluisteren, coaching op afstand en call recording
 - Gebruik van calamiteitenteksten
- MiCC wordt weliswaar doorontwikkeld naar een multichannel platform, maar in de inrichting voor de DOWR-gemeenten is gekozen om alleen het kanaal telefonie voor nu toe te passen.

1.4 INFRASTRUCTUUR EN NUMMERPLAN

- De primaire telefonie infrastructuur wordt afgenomen vanuit Vodafone GT Vast en bestaat uit een tweetal geografisch gescheiden SIP verbindingen, afgemonteerd in de datacenters Deventer en Olst-Wijhe.
- De gescheiden infrastructuur zorgt voor een gebalanceerd aanbod van de vaste telefonielijnen. Uitval van één van de paden is dusdanig ingericht dat de andere zijde de functie grotendeels kan overnemen.
- Daarnaast is voor het nummerplan in Raalte een extra SIP30 verbinding (als onderdeel van GT Vast) actief in Raalte. Om de gemeente bereikbaar te houden bij uitval van hoofdleverancier Vodafone, is deze 2^e SIP koppeling actief.

- KPN levert een uitwijk van 30 SIP-kanalen, met 10 separate nummers. Deze nummers zijn gekoppeld op de KCC-ingangen van de DOWR-gemeenten.

Voor de vaste telefonie zijn de volgende externe verbindingen aanwezig:

Locatie:	Verbinding:	Kanalen:	Functie:
Datacenter 1 (Polstraat 12 Deventer)	SIP trunk	120	Primair nummers Deventer + Olst-Wijhe
Datacenter 2 (Raadhuisplein 1 Wijhe)	SIP trunk	60	Secundair nummers Deventer + Olst-Wijhe
	ISDN-30 *	30	Uitwijk nummers Raalte + hoofdnummers Deventer + Olst-Wijhe + Servicedesk ICT
Datacenter 3 (Zwolsestraat 16 Raalte)	SIP trunk	30	Primair Nummers Raalte

* Deze komt als KPN SIP trunk binnen en wordt via een SBC (Session Border Controller) omgezet naar ISDN-30

De nummers van Deventer en Olst-Wijhe worden primair via de SIP trunk in Datacenter 1 gerouteerd. Bij uitval worden deze automatisch via de secundaire SIP trunk in Datacenter 2 gerouteerd. Voor de nummers van Raalte is een automatische uitwijk geregeld naar de ISDN-30 in Datacenter 2. Voor de hoofdnummers van Deventer, Olst-Wijhe en de Servicedesk ICT is ook een automatische uitwijk geregeld naar de ISDN-30 in Datacenter 2 wanneer de primaire en secundaire SIP trunks beide niet beschikbaar zijn.

- In geval van uitval van Vodafone, kunnen deze speciale ingangsnummers worden gebruikt. Hetzij via de Emergency Routing dienst van Vodafone of als tijdelijk nummer op bijvoorbeeld Intranet of website. Via deze route blijft uitbellen (beperkt) mogelijk.
- De DOWR-gemeenten zijn bereikbaar via een 14+ nummer, gekoppeld op het Vodafone platform. Via de 14+ service portal kan telefoniebeheer van DOWR-i de routing wijzigen naar een andere bestemming.
- Binnen de DOWR-gemeenten heeft momenteel een groot deel van de medewerkers geen vast nummer. Wel wordt gebruik gemaakt van de volgende aankiesbare nummerreeksen:

Deelnemer	Doorkiesnummers	Aantal
Gemeente Deventer	0570 – 69 3000 t/m 0570 – 69 3999	1.000
	0570 – 69 4200 t/m 0570 – 69 4299	100
	0570 – 69 5100 t/m 0570 – 69 5399	300
Gemeente Olst-Wijhe	0570 – 56 8000 t/m 0570 – 56 8199	200
Gemeente Raalte	0572 – 34 7400 t/m 0572 – 34 7999	600
Noodnummers	0570 – 50 2600 t/m 0570 – 50 2609	10

1.5 PIKETDIENSTEN

- Voor een aantal cruciale afdelingen, waaronder ICT, SIEM-SOC en beveiliging, zijn piketschakelingen ingericht.
- De piketschakelingen zijn afwijkend van de groepsschakelingen. Door middel van vaste toestellen kan de piketschakeling worden geactiveerd op mobiele toestellen.
- De piketdienst voor de gemeente Raalte is buiten kantoortijden ingeschakeld op basis van skills. Hiernaar vindt een automatische doorschakeling na werktijd plaats.
- Deze methode is tijdrovend en verlangt aanwezigheid op één van de kantoren om in te stellen.

1.6 SPECIALS

- Binnen de gemeente Deventer wordt binnen de Publieksbalie gebruik gemaakt van een tweetal DECT handsets t.b.v. bellen voor inwoners in het stadhuis. Het bereik van de DECT handsets is beperkt. De DECT handsets zijn gekoppeld op één DRG ATA module uit de serie TA7100 van Mitel. In de nieuwe situatie worden twee nieuwe maar eenvoudige DECT handsets uitgevraagd, die gebaseerd zijn op Microsoft Teams.
- Er zijn twee intercoms bij de gemeente Raalte aanwezig; gekoppeld als hotline via analoge poorten (ATA) bij de voor- en achteringang van het gemeentehuis. In de nieuwe situatie zullen de intercoms via een ingebouwde SIM-kaart uitbellen.

1.7 WIFI OMGEVING

De WiFi omgeving van de deelnemers is een high-end oplossing op basis van Cisco DNA - Cisco ISE. Het afgelopen jaar is zowel het LAN als WLAN volledig vernieuwd.

Alle locaties zijn voorzien van één en hetzelfde netwerk en hebben dezelfde hardware, SSID's etc. en zijn Enterprise gekoppeld. Het netwerk is gesegmenteerd en bestaat uit de volgende aantal APs.

Deelnemer	Aantal Access Points
Gemeente Deventer	151
Gemeente Olst-Wijhe	26
Gemeente Raalte	51

1.8 MICROSOFT TEAMS OMGEVING

De gemeente Deventer, Olst-Wijhe en Raalte maken gebruik van één Microsoft Teams omgeving. Deze omgeving is volledig geïsoleerd van andere externe organisaties.

2 TOEKOMSTIGE/GEWENSTE SITUATIE

De gewenste situatie is bepaald door de behoeften van de gebruikers van de DOWR-gemeenten. Het volledige beeld is opgenomen in de aanbestedingsdocumenten met daarbij het Programma van Eisen als belangrijkste bron. Hieronder zijn enkele belangrijke uitgangspunten en kenmerken opgenomen, die betrekking hebben op de nieuwe Cloud dienstverlening.

2.1 UITGANGSPUNTEN

- De deelnemers voeren een “Mobiel, tenzij” beleid, waarbij DOWR-i een “Cloud-First” ofwel “SaaS, tenzij” strategie hanteert.
- Voor de vervanging van de telefonieomgeving door een Cloud telefoniedienst dienen de Common Ground principes zoveel mogelijk als uitgangspunt worden gehanteerd (<https://commonground.nl/>).
- De door Inschrijver te leveren Cloud dienst moeten voor de deelnemers (virtueel) van elkaar gescheiden zijn.
- Een stabiele, betrouwbare werking van de oplossing met een consistente hoge kwaliteit van de interacties is essentieel.
- De Cloud telefoniedienst dient zoveel mogelijk op basis van flexibiliteit en schaalbaarheid te worden aangeboden.
- De DOWR-gemeenten zijn gehouden aan de AVG en hanteert de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), waarin onder andere de ISO 27001 certificering is opgenomen.
- DOWR-i wil zoveel mogelijk ontzorgd en ondersteund worden door een partner die het 2e lijns beheer voert op Microsoft Teams Calling, de Contact Center functionaliteit en ontsluiting van de telefonie-infrastructuur.
- Gemeente Deventer ontwikkelt samen met een aantal andere gemeenten een open source gebruikersinterface ofwel een front-end voor de KCC -medewerker als verbindende schakel, het puzzelstukje dat mensen, informatie en acties op één centrale plek bij elkaar brengt (genaamd: Klant Interactie Service Systeem, ofwel KISS). Deze front-end zal een integratielaag hebben met een grote set aan standaard koppelingen, zowel oude als nieuwe (Common Ground API's.) De essentie van KISS is verbinding ofwel integratie als belangrijke Common Ground component. Belangrijk uitgangspunt is dat de nieuwe Cloud telefoniedienst een verzameling standaard (REST-)API's ondersteunt om als bij opdrachtgever de behoefte ontstaat te kunnen integreren met de frontend van KISS.
- Zoals aangegeven hanteren de deelnemers een “Mobiel, tenzij” beleid. Door Microsoft Teams als mobiele app op de smartphone in te zetten, ontstaat al een bepaalde vorm van integratie tussen vast en mobiel.
- In de nieuwe situatie is het de bedoeling dat iedereen een vast nummer krijgt toegekend.
- Uit de praktijk blijkt dat de adoptie onder eindgebruikers om met een mobiele app naar buiten te bellen laag is. Over het algemeen wordt dan nog steeds de ‘native dialer’ van de smartphone gebruikt. Adoptie van de nieuwe Cloud telefonieomgeving is een belangrijk aandachtspunt.
- DOWR-i gaat uit van M365 managed werkplekken. Daaronder vallen uitgeleverde laptops en telefoons.

- Vanwege het realtime karakter van bellen met Microsoft Teams wordt uitgegaan dat functionaliteiten als audio en video buiten de VDI-omgeving worden gefaciliteerd op de door DOWR-i beheerde laptops en smartphones.
- In de toekomst willen de deelnemers de mogelijkheid hebben om meer klantinteractiekkanalen (buiten telefonie) te kunnen toevoegen aan de nieuwe omgeving:
 - Gestructureerde (via webforms) en ongestructueerde (via Outlook) email
 - Social Media (Facebook, Twitter, Instagram) via koppeling met OBI4WAN
 - WhatsApp for Business
 - Live- of webchat
 - Chatbot
 - Videobellen/videochat

2.2 VOorgenomen inRichting

- De deelnemers maken gebruik van Microsoft 365 E5 licenties. Om optimaal aan te sluiten bij de interne organisatie moet de Contact Center functionaliteit integreren met de huidige Microsoft Teams omgeving.
- Hieronder worden de verwachte aantallen genoemd die gebruikt kunnen worden voor de toekomstige inrichting van de Clouddienst. Aan de gegevens die hieronder worden weergegeven kunnen geen rechten worden ontleend, dit betreft slechts een indicatie.

Nr.	Omschrijving	Gemeente Deventer	Gemeente Olst-Wijhe	Gemeente Raalte
1	Totaal aantal medewerkers	1.460	241	504
2	Microsoft Teams Phone gebruikers	1.460	241	504
3	Aantal belgroepen	25	10	15
4	Speciale groep schakelingen (o.a. piketdiensten)	5	1	2
5	Agenten (named users) telefonie	16 KCC 10 Servicedesk	5	9
6	Agenten (concurrent users) telefonie	12 KCC 5 Servicedesk	3	5
7	Agenten (named users) overige digitale kanalen	16	5	9
8	Agenten (concurrent users) overige digitale kanalen	2	1	3
9	CC supervisors (named users)	4	1	1
10	CC supervisors (concurrent users)	2	1	1
11	Wallboards op kantoorlocaties	2	1	1
12	Functioneel applicatiebeheerders (DOWR-i)	3	0	0
13	Vaste toestellen conform specificaties	35	7	8
14	Analoge aansluitingen	0	0	0

2.3 SLA/DAP

Onderdeel van de overeenkomst is een Service Level Agreement (SLA) en Dossier Afspraken en Procedures (DAP). De in de SLA opgenomen kritische prestatie indicatoren (KPI's) vormen de input voor het vastleggen van de performance van de opdrachtnemer. Inschrijver gaat akkoord met het uitvoeren en monitoren van de SLA en het vastleggen van de resultaten conform de volgende minimale uitgangspunten:

Onderdeel	Telefonisch	Online portal en E-mail
Incidenten	√	√
Changes		√
Vragen	√	√
Melding- en servicewindow	Maandag t/m vrijdag 07.30 – 18.00 uur Prioriteit 1 incidenten Non-Stop (24x7)	24x7
Taal	Nederlands	Nederlands

Onderdeel	Type	SLA
Prioriteitsbepaling door		
Responsetijden	P1 (Kritiek) P2 (Hoog) P3 (Middel) P4 (Laag) Standaard changes en vragen	< 15 minuten < 1 werkuur < 4 werkuur < 8 werkuur < 16 werkuur
Oplostijden	P1 (Kritiek) P2 (Hoog) P3 (Middel) P4 (Laag) Standaard changes en vragen	< 4 uur < 8 werkuur < 24 werkuur < 40 werkuur < 40 werkuur
Prestatienorm		95% binnen SLA
Overleg	Strategisch Tactisch Operationeel	1 x per half jaar 1 x per kwartaal 1 x per maand
Service level Rapportages		1 x per maand