Bijlage G Programma van Eisen

Cloud Contact Center Software

Auteur:	Concern Inkoop gemeente Hilversum

Datum:	25 september 2024 – VERSIE 2.2

Naam aanbesteding:	Cloud Contact Center Software
Kenmerk:	1367725

INHOUD

INHOUD 2

1. FUNCTIONELE EISEN CLOUD CONTACT CENTER 3

1.1 LEESWIJZER VERSIE 2.0 3
1.2 ALGEMENE DIENSTVERLENING 3
1.3 SERVICE AFSPRAKEN 5
1.4 BASISFUNCTIONALITEIT CONTACT CENTER VOORZIENINGEN 6
1.5 CALAMITEITENSCHAKELING 9
1.6 AGENT FUNCTIONALITEIT 9
1.7 SUPERVISOR 12
1.8 FUNCTIONEEL BEHEER 13
1.9 REAL TIME EN HISTORISCHE RAPPORTAGES 14
1.10 CALL RECORDING 15
1.11 STANDAARD KOPPELING SYSTEMEN 16
1.12 IMPLEMENTATIE EN MIGRATIE 17
1.13 MULTI CHANNEL INRICHTING 18

2. ALGEMENE EISEN CLOUD CONTACT CENTER 20

2.1 ROLLEN EN FUNCTIONALITEIT 20
2.2 ONDERSTEUNING EN AFSPRAKEN 20
2.3 GEGEVENS KOPPELINGEN 21
2.4 VIRTUALISATIE PLATFORM 22

3. ICT EISEN SAAS RICHTLIJNEN CLOUD EISEN CLOUD CONTACT CENTER 23

3.1 ALGEMEEN 23
3.2 LOGGING GEGEVENS CLOUD 24
3.3 CONNECTIVITEIT 24
3.4 DATA CLOUDDIENSTVERLENING 26
3.5 UPDATES EN UPGRADES CLOUD DIENSTVERLENING 26
3.6 BEVEILIGING 27

4. NON-FUNCTIONELE EISEN 29

4.1 TARIEVEN EN FINANCIËLE KADERS 29
4.2 FACTURERING 29
4.3 NADERE OPDRACHT (BESTELLING) EN LEVERING DIENSTEN 30
4.4 PRIVACY EN GEHEIMHOUDING 31
4.5 COMMUNICATIE 31
4.6 PRODUCT EN DIENSTCONFORMITEIT 32

1. Functionele Eisen Cloud Contact Center

In deze bijlage staan de eisen en wensen vermeld van de gevraagde dienstverlening van het Cloud Contact Center. Voor de eisen geldt dat hierop uitsluiting volgt, indien Opdrachtnemer niet aan het vereiste kan voldoen. Daarnaast worden ook een aantal wensen geformuleerd. Ten aanzien van de wensen de volgende opmerking: aan u, als potentiële Opdrachtnemer, wordt gevraagd aan te geven indien, en zo ja op welke wijze de door uw aangeboden Contact Center Applicatie voldoet aan de gedefinieerde functionele wensen. U doet dit a.d.h.v. het invulformulier Binaire wensen (bijlage 5).

2.1 Leeswijzer versie 2.1

In deze aangepaste versie van het Programma van Eisen zijn de wijzigingen ten opzichte van de vorige versie als volgt herkenbaar:

Groen gemarkeerde tekst = nieuwe tekst
Geel gemarkeerde tekst = gewijzigde tekst
~~Rood doorgehaalde tekst = verwijderde tekst~~

1.1 Algemene dienstverlening

Eis/Wens	Omschrijving
Eis 1.2.1	Opdrachtnemer voorziet in een Cloud Contact Center dienstverlening op basis van Software as a Service. De geboden dienstverlening is in staat om een integrale afhandeling van verschillende soorten kanalen zelfstandig te verzorgen. De te leveren functionaliteiten komen overeen met hetgeen de Opdrachtgever van een modern Cloud Contact Center mag verwachten, zoals: • De inzet van een Omni-channel Contact Center applicatie voor ten minste de kanalen Telefonie, e-Mail en de Social Messenging kanalen waaronder Whatsapp, ~~X~~ en Facebook; • Geschiktheid voor de inrichting van een Klant Contact Center (KCC) en een ICT Service desk; • Het kunnen bellen naar interne, externe vaste en mobiele telefoonnummers en het schakelen tussen deze interacties; • Het aangekondigd (warm) en direct kunnen doorverbinden naar wachtrijen binnen het KCC en de Servicedesk zelf; • Het aangekondigd (warm) en direct kunnen doorverbinden met achterliggende belgroepen in MS Teams Phone (Automated Attendant en Call Queues); • Het aangekondigd (warm) en direct kunnen doorverbinden naar taakspecialisten op basis van een MS Teams nummer en/of een mobiel nummer; • Het leveren van diverse vormen van rapportage, zowel RealTime als historisch én de mogelijkheid tot het koppelen aan het datawarehouse van Opdrachtgever; • Het leveren van gespreksopname voorzieningen voor Coaching en mogelijk ten behoeve van agressie preventie • Het bieden van uitgebreide zoekmogelijkheden naar medewerkers, belgroepen en zelf in te voeren contacten, ten minste op naam, functie, afdeling en steekwoorden • Het kunnen bieden van een logische functiescheiding op basis van het RBAC model én op basis van beveiligingsgroepen binnen de Azure Active Directory van de opdrachtgever.

	• ~~Het bieden van een functionele integratie met overige M365 applicaties, op basis van koppeling op de M365 Tenant van Opdrachtgever. Opdrachtgever verwacht dat ten minste actuele status informatie en Exchange agenda informatie wordt opgehaald vanuit MS teams Tenant. Deze koppeling dient aantoonbaar gecertificeerd te zijn door Microsoft (certificering als bijlage meezenden).~~
Eis 1.2.2	De Opdrachtgever verwacht een flexibele en schaalbare Contact Center dienstverlening, naar behoefte van Opdrachtgever. Het is mogelijk om op- en af te schalen van de gebruikers- en systeemlicenties gedurende de looptijd, met een maximum van 20% per kalenderjaar.
Eis 1.2.3	De Opdrachtgever verwacht dat de gegevensopslag van gebruikersdata plaatsvindt binnen de EER. Opdrachtnemer kan dit op verzoek van Opdrachtgever schriftelijk aantonen.
Eis 1.2.4	Indien en voor zover en sprake is van uitval van MS Teams Phone en/of de koppeling van de M365 tenant van Opdrachtgever, dient de Contact Center Dienstverlening normaal te blijven functioneren, conform het gestelde in eis 1.2.1. Opdrachtgever verwacht dat de aangeboden Cloud Contact Center dienst autonoom werkt ten opzichte van Microsoft Teams op de endpoints zoals aangegeven in eis 1.2.12.
Eis 1.2.5	Medewerkers van de Opdrachtgever dienen plaats- en tijdsonafhankelijk gebruik te kunnen maken van de door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde Contact Center dienstverlening.
Eis 1.2.6	De door Opdrachtnemer geboden Contact Center dienstverlening voorziet in een integratie met de Azure Active Directory van Opdrachtgever. De integratie heeft onder andere als doel: 1. Uniformeren gebruikersbeheer en gebruikersprovisioning 2. Automatisch inloggen via het Microsoft Account op basis van Single Sign On. 3. Synchronisatie van gebruikersgevens en rollen/rechten, conform het RBAC model van de Opdrachtgever.
Eis 1.2.7	De door Opdrachtgever beschikbaar gestelde telefoonnummers en nummerblokken blijven eigendom van de Opdrachtgever gedurende en na de looptijd van de overeenkomst.
Eis 1.2.8	De opdrachtgever wil gebruik kunnen maken van Text to Speech (TTS) meldteksten. De geboden Contact Center applicatie is in staat om op basis van TTS-meldteksten in goed verstaanbaar Nederlands te genereren met ten minste 2 verschillende stemvariaties.
Eis 1.2.9	Opdrachtgever maakt gebruik van de GT Vast- en Direct Routing dienstverlening van Vodafone. De aangeboden Contact Center Dienstverlening dient te worden ontsloten via deze diensten.
Eis 1.2.10	Naast het kunnen raadplegen van de contact gegevens van de medewerkers van de Opdrachtgever in de Azure Active Directory (AAD), dient het ook mogelijk te zijn om binnen de Contact Center Dienstverlening een externe contact-database in te richten met gegevens, specifiek voor KCC en ICT Servicedesk van de Opdrachtgever. Deze dienen minimaal de volgende attributen te tonen: 1. Naam en functie 2. Locatie

	3. Telefoonnummer(s) De externe gegevens zijn beschikbaar binnen de Contact center Dienstverlening voor alle Agenten. Op te voeren contacten kunnen op dezelfde manier worden gevonden binnen de zoekregels binnen de Contact Center Dienstverlening als de gegevens uit de AAD.
Eis 1.2.11	Vanuit de AAD kan binnen de Contact Center Dienstverlening minimaal gezocht op de volgende Attributen en getoond in de contact informatie en zoekvelden: - voornaam, - achternaam, - functie, rol en afdeling - telefoonnummer(s), zowel het Teams nummer als Mobiel nummer
Eis 1.2.12	Opdrachtgever maakt gebruik van een gevirtualiseerde werkplek, opgezet rond een low footprint Citrix werkplek. Deze Citrix werkplek is voorzien van audio- en video-optimalisatie software. De geboden Contact Center Dienstverlening dient te kunnen worden bediend vanuit deze Citrix werkplek (Call Control). De noodzakelijke Audio offloading dient ten minste te worden gefaciliteerd op diverse endpoints, te weten: - Vast VOIP/SIP Toestel als integraal onderdeel van de Cloud Contact Center dienstverlening, voorzien van mogelijkheden om een voor KCC geschikte draadloze headset aan te sluiten, op basis van USB-A of USB-C. - Smartphone, zoals deze wordt gebruikt door medewerkers van de opdrachtgever. Opdrachtgever verstrekt op dit moment smartphones op basis van een Android OS, waarbij geldt dat de laatste twee versies van dit OS worden ondersteund door de geboden Contact Center Dienstverlening. - Een Soft Phone of Web-RTC applicatie, indien deze door de Opdrachtnemer kan worden gegarandeerd binnen de in deze eis vernoemde digitale werkplek. De Agent heeft de mogelijkheid om binnen de applicatie aan te geven op welk endpoint hij/zijn bereikbaar wil zijn (Voip/SIP toestel of smartphone).

1.2 Service afspraken

Eis/Wens	Omschrijving
Eis 1.3.1	De Opdrachtnemer garandeert de beschikbaarheid van de Contact Center dienstverlening op Werkdagen van ~~07:00 tot 22:00~~ 08.00 tot en met 18.00 uur voor ten minste 99,8% per kalendermaand (beginnende bij de eerste werkdag en eindigend bij de laatste werkdag in de maand). Een verstoring is in deze, het niet beschikbaar zijn, het niet juist of niet goed functioneren van de Oplossing binnen dit beschikbaarheidsvenster. Ook als dit slechts een enkel onderdeel van de Oplossing betreft of de prestatie (performance) niet voldoet aan het geëiste. De beschikbaarheid wordt als volgt berekend: BoK= (TK - VK/TK) * 100 - Beschikbaarheid in % kantooruren = Bok

Eis/Wens	Omschrijving
	- Totaal aantal uren tijdens kantooruren in een maand = Tk - Verstoringstijd in uren totaal tijdens kantooruren in een maand =Vk Het Onderhoudswindow voor gepland onderhoud vindt in beginsel buiten de gedefinieerde kantoortijden plaats en is vastgelegd in de SLA en DAP. In noodsituaties kan hiervan worden afgeweken, bij voorbeeld tijdens P1 verstoringen. Opdrachtnemer brengt de Opdrachtgever hiervan vooraf op de hoogte, zodat passende maatregelen kunnen worden genomen. ~~Het is Opdrachtnemer toegestaan om maximaal één Onderhoudswindow t.b.v. onderhoud en updates, per maand, te gebruiken buiten kantooruren, van drie (3) uur.~~ De Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van de dienstverlening van ten minste 99,5% per kalendermaand buiten de kantooruren. Dit wordt als volgt berekend: Bbk= ((TbK - OW) - VbK/TbK) * 100 - Beschikbaarheid in % buitenkantooruren = Bbk - Totaal aantal uren buiten kantooruren in een maand = Tbk - Verstoringstijd in uren totaal buitenkantooruren in een maand =Vbk - Onderhoudswindow uren = OW In beginsel kan er 24 uur per dag/ 7 dagen per week gebruik worden gemaakt van de Oplossing voor zowel de productie en indien afgenomen een acceptatie c.q. test omgeving. Deze worden door Opdrachtnemer geleverd en onderhouden. Voor verstoringen (ook al heeft dit maar betrekking op een deel van de Oplossing) die zich kort cyclisch voordoen (< 30 min) in de Contact center dienstverlening geldt dat dit wordt gezien als een totale verstoring, van start tot eind, indien deze 3x in een periode van één maand voorkomen. Verstoring (ook al heeft dit maar betrekking op een deel van de Oplossing) die lang zijn (> of gelijk 30 min) mogen zich maximaal 1x per maand voordoen. Downtime vanwege installatie- en of een herstelverzoek van Opdrachtgever wordt niet meegerekend in het meten van deze beschikbaarheid binnen het genoemde venster. Gepland beheer en onderhoud, met risico tot downtime, wordt buiten dit venster uitgevoerd. De zogenaamde RTO- en RPO-tijden dienen volledig aan te sluiten bij het beschikbaarheid venster. ~~Regulier onderhoud wordt alleen uitgevoerd buiten het beschikbaarheidsvenster. Dit gemeten vanaf het datacenter van Opdrachtnemer tot aan het datacenter van Opdrachtgever.~~
Eis 1.3.2	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk om zijn geboden oplossing veilig te ontsluiten op de infrastructuur én het netwerk van Opdrachtgever. Personen of Entiteiten, welke niet door Opdrachtgever geautoriseerd zijn, mogen op geen enkele wijze via de systemen van Opdrachtnemer toegang hebben tot het netwerk van de Opdrachtgever.

1.3 Basisfunctionaliteit Contact Center Voorzieningen

Eis/Wens	Omschrijving
Eis 1.4.1	Opdrachtgever werkt naast het 14035 nummer met meerdere telefonische ingangen. Binnen de geboden Contact center dienstverlening kunnen meerdere ingangsnummers worden ingericht, welke leiden naar separate wachtrijen. Binnen de geboden Contact center dienstverlening dienen ten minste 10 verschillende ingangsnummers en

	wachtrijen te kunnen te worden ingericht. Dit aantal kan eenvoudig worden uitgebreid, in lijn met eis 1.2.2.
Eis 1.4.2	Agenten moeten in meerdere wachtrijen gelijktijdig kunnen deelnemen en de beschikbaarheid dynamisch per wachtrij zelfstandig aan- en uit kunnen schakelen binnen de Contact Center Dienstverlening.
Eis 1.4.3	De geboden Contact Center Dienstverlening dient ook te voorzien in het kunnen vastzetten van agenten op één of meer geboden wachtrijen, zonder dat zij zichzelf kunnen uitschakelen.
Eis 1.4.4	Aangeboden gesprekken aan de groep worden cyclisch verdeeld over het aantal deelnemers in de groep en/of skill, in ieder geval op basis van de langst beschikbare agent. Voor de agent is het binnen het Contact Center Applicatievenster zichtbaar vanuit welke wachtrij het gesprek is aangeboden
Eis 1.4.5	Bij het niet beantwoorden of bezet zijn van een medewerker in de agentgroep, dient het gesprek te worden aangeboden aan een volgende vrije medewerker, behorende tot dezelfde Agentgroep, op basis van een door Opdrachtgever ingesteld routeringsprincipe.
Eis 1.4.6	Indien geen van de medewerkers beschikbaar is in de Agentgroep, dient er een terugval gerealiseerd te worden: - naar één van de andere wachtrijen, óf - naar een groepsvoicemail box óf - naar een specifiek alternatieve route, ongeacht het gebruikte endpoint. Daarbij dienen de belgegevens van de originele beller te allen tijde te worden meegestuurd.
Eis 1.4.7	Alle separate wachtrij ingangen kunnen worden voorzien van herkenbare labels, welke worden getoond wanneer het gesprek wordt aangeboden aan de agent. **Bijvoorbeeld** wanneer de inwoner heeft gebeld met 14035, dat wordt in het Agent scherm getoond dat er wordt gebeld op de KCC Hoofdingang. Daarmee is altijd duidelijk via welke ingang of wachtrij het gesprek wordt aangeboden.
Eis 1.4.8	Het dient mogelijk te zijn dat agenten lopende gesprekken c.q. interacties kunnen doorzetten naar andere ingangen of wachtrijen binnen de KCC-inrichting. Opdrachtgever kan ervoor kiezen om dit middels geprioriteerde ingangen te organiseren.
~~Eis 1.4.9~~	~~Bij eventuele uitval van de betreffende Contact Center dienstverlening, dient te worden overgeschakeld op een noodwachtrij binnen MS Teams op een nog vast te stellen telefoonnummer. Opdrachtnemer biedt deze inrichting aan als standaard uitwijk binnen haar dienstverlening (ingestelde KCC ingangen worden gerouteerd naar corresponderende belgroepen binnen de M365 Teams Phone inrichting van Opdrachtgever.~~
~~Wens 1.4.10~~	~~Het is mogelijk om binnen de Contact Center dienstverlening spraak gestuurde keuzemenu's in te richten op basis van vraag-articulatie op een door de Opdrachtgever ingevoerd datamodel, bestaande uit vraag- en antwoord combinaties. De interactie wordt daarmee op basis van spraakherkenning gestuurd naar de juiste agent- of oplosgroep.~~ ~~Daarbij is het van belang dat bij het aanbieden van de interactie aan de toegewezen agent de ingesproken of ingevoerde vraag zichtbaar is, vóórdat de interactie tot stand komt. Daarnaast is het van belang om op basis van real time rapportages inzage te krijgen in de vraagstelling en de effectiviteit van de beantwoording. Kerngedachtes daarbij zijn:~~ ~~1. Datamodel passend bij de vraagstelling binnen de terminologie van gemeenten~~

	~~2. Initieel op basis van een statische dataset, op termijn zelf lerend op basis van vraagstelling~~ ~~3. Onderscheidend vermogen van vraagherkenning, inspelend op een verscheidenheid aan taal-articulatie.~~ ~~Aan opdrachtnemer wordt verzocht om aan te geven in hoeverre deze functionaliteit beschikbaar is binnen de aangeboden Contact Center Dienstverlening én wordt gevraagd deze functionaliteit toe te lichten in de beantwoording~~

3.1 1.5 Calamiteitenschakeling

Eis/Wens	Omschrijving
Eis 1.5.1	Opdrachtgever verwacht dat per ingang of label welke door het KCC of door de ICT Servicedesk wordt beantwoord, het mogelijk is dat de Supervisor of Functioneel beheerder een calamiteitenschakeling te activeren of te deactiveren.
Eis 1.5.2	Bij het activeren van de calamiteitenschakeling worden nieuwe bellers met een specifiek voor de calamiteit ingestelde TTS-meldtekst geïnformeerd over de calamiteit. Daarnaast dient het mogelijk te zijn de volgende scenario's te volgen: 1. De interactie vervolgt de normale route naar wachtrij en vaardigheid; 2. Een nieuw keuzemenu of vooraf vastgestelde route wordt voorgelegd; 3. Er vindt geen bestemming plaats, wat leidt tot het verbreken van de verbinding
Eis 1.5.3	De calamiteitenschakeling kan binnen de beheerapplicatie van de Cloud Contact Center applicatie en indien mogelijk op afstand door Functioneel beheer of Supervisor worden gewijzigd.
Eis 1.5.4	Na de-activering van de calamiteitenschakeling is de reguliere routering weer actief.

1.4 Agent functionaliteit

Eis/Wens	Omschrijving
Eis 1.6.1	De Agent kan zowel op een op de werkplek aanwezig VOIP-toestel, als via een smartphone gesprekken beantwoorden, welke worden aangeboden via de Cloud Contact Center Dienstverlening, conform eis 1.2.12
Eis 1.6.2	Een Agent moet de afhandeling van de interactie vanuit één gebruikersinterface kunnen uitvoeren. Hierin kan de agent gebruik maken van minimaal de volgende functies: 1. Aannemen, in de wacht zetten en verbreken van de interactie 2. Het voeren van ruggenspraak met een derde partij, waarbij de initiële beller een wachtmuziek of wachttoon hoort; 3. Het kunnen wisselen tussen beller en de derde partij, waarbij beide interacties blijven bestaan; ~~4. Starten van een ad hoc gespreksopname~~ 5. Het zoeken naar medewerkers en kunnen doorverbinden (koud én warm) naar medewerkers 6. Het kunnen doorverbinden naar de Belgroepen (koud én warm) binnen MS Teams 7. Het direct kunnen bellen naar interne medewerkers en externe nummers (outbound calling)
Eis 1.6.3	De Agent maakt voor het afhandelen van interacties van de diverse communicatie-kanalen gebruik van een op een webbrowser gebaseerde Nederlandstalige Contact Center Applicatie.
Eis 1.6.4	Indien en voor zover de Cloud Contact Center-applicatie een Softphone applicatie ter beschikking stelt, of de interactie via WebRTC aanbiedt, dient deze te kunnen worden afgehandeld op de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde digitale werkplek en headset, conform eis 1.2.12.

Eis 1.6.5	Het routeren van de oproep van de beller naar de meest geschikte Agent door de Contact Center Applicatie is ten minste mogelijk: • Op basis van datum en tijdstip; • Op basis van bronherkenning; • Op basis van KPI's, zoals wachttijd, wachtrij, snelheid van beantwoording; • Op basis van het laatste contact van de beller; • Op basis van keuze van de beller; • Op basis van de skills/vaardigheden van de KCC-agenten;
Eis 1.6.6	Per wachtrij is de nawerktijd voor Agenten instelbaar. Het moet mogelijk zijn voor de Agent om gedurende de nawerktijd met één muisklik de beschikbaarheidsstatus te veranderen in beschikbaar of bezet.
Eis 1.6.7	De actuele status van de Agent kan binnen de Contact Center Applicatie worden aangepast op basis van door de Supervisor ingestelde Reason Codes, zoals lunch, overleg, nawerktijd etc. Hierover dient te worden gerapporteerd binnen de Rapportagemogelijken.
Eis 1.6.8	Na beantwoording van de Interactie en de daarbij behorende nawerktijd, is de Agent automatisch weer beschikbaar voor een nieuwe Interactie.
Eis 1.6.9	Het moet mogelijk zijn voor de Agent om de nawerktijd handmatig op te hogen of op te heffen, binnen de kaders die door Opdrachtgever zijn gesteld.
Wens 1.6.10	In het kader van het meer op maat kunnen indelen van het Agent scherm op de digitale werkplek, is er de mogelijkheid om het eigen scherm van de Contact Center Applicatie naar eigen inzicht in te delen. Te denken valt hierbij aan het verschuiven van de realtime status informatie, het zoekvenster of de wachtrij indicatie. Primair wenst Opdrachtgever dit in te zetten voor haar visueel beperkte medewerkers. De aangepaste lay-out instellingen blijven ook na uit- en inloggen actief, zodat medewerker niet telkens opnieuw de schermen dient aan te passen. Indien en voor zover deze voorzieningen nog niet beschikbaar zijn bij de indienststelling, verwacht Opdrachtgever een inschatting op welk moment een dergelijke voorziening beschikbaar gesteld kan worden, op basis van een mee te sturen Roadmap. Indien en voor zover hier additionele kosten aan verbonden zijn, dient Inschrijver deze kosten te specifiëren in Bijlage 3 Invulformulier Tarieven, onder Dynamische Schermindeling. ~~De Agent heeft de mogelijkheid om het eigen scherm van de Contact Center Applicatie naar eigen inzicht in te delen. De aangepaste lay-out instellingen zijn ook na het herstarten actief.~~
Eis 1.6.11	De actuele status van een oproep of gesprek moet worden weergegeven binnen de geboden applicatie.
Eis 1.6.12	Het moet mogelijk zijn om binnen de geboden applicatie de microfoon aan/uit (mute) te schakelen binnen de geboden Contact center applicatie.
Eis 1.6.13	De Contact Center Applicatie voorziet de Agent van Realtime informatie over de meest belangrijke statistieken, waaronder de actieve gespreksduur, het aantal wachtenden en de wachtduur, inclusief de daarvoor geldende triggers en

	drempelwaarden. Deze gegevens zijn per wachtrij opvraagbaar en presenteerbaar, conform eis 1.9.1.
Eis 1.6.14	Het moet mogelijk zijn om gesprekken naar een andere bestemming met één simpele handeling zichtbaar door te verbinden. Dit zowel met aankondiging als via een koude overdracht.
Eis 1.6.15	Ruggespraak en wachtstand moet ongeacht toestel of applicatie mogelijk zijn. De beller krijgt in dat geval een wachttoon of te kiezen wachtmelodie te horen, conform de keuze van de Opdrachtgever.
Wens 1.6.16	De Agent kan in het Contact Center Applicatiescherm de Presence-status informatie inzien van de medewerkers welke gebruik maken van MS Teams Phone en kan op basis van deze informatie de interactie aangekondigd doorzetten naar een MS Teams Belgroep. Opdrachtnemer dient aan te geven in hoeverre de gevraagde functionaliteit kan worden geleverd binnen de geboden Cloud Contact Center dienstverlening. Indien en voor zover hier additionele kosten aan verbonden zijn, dient Inschrijver deze kosten te specifiëren in Bijlage 3 Invulformulier Tarieven, onder Presence status. ~~De Agent kan in het Contact Center Applicatiescherm de Presence-status informatie inzien van de medewerkers welke gebruik maken van MS Teams Phone en kan op basis van deze informatie de interactie aangekondigd doorzetten naar een MS Teams Belgroep.~~
Wens 1.6.17	De Agent kan tijdens een lopend telefoongesprek de mogelijkheid hebben om een terugbelverzoek te starten. Dit verzoek moet eenvoudig te initiëren zijn, bijvoorbeeld via een knop of sneltoets, en de agent in staat stellen om de klantvraag efficiënt te registreren. De Agent kan relevante informatie van het gesprek vastleggen, zoals de naam van de klant, het onderwerp van het gesprek, en de contactvoorkeur van de klant. Vervolgens dient de Agent het verzoek kunnen versturen naar de juiste persoon of afdeling, zodat de klantvraag op een effectieve manier wordt doorgezet en opgevolgd. Er moet daarnaast een mechanisme zijn om de status van het verzoek te volgen en te waarborgen dat het binnen de gestelde termijn wordt behandeld De hele ervaring van het starten en versturen van een terugbelverzoek moet soepel en gebruiksvriendelijk zijn, zonder dat de Agent technische kennis nodig heeft of afgeleid wordt van het huidige gesprek. Opdrachtnemer dient aan te geven in hoeverre de gevraagde functionaliteit kan worden geleverd binnen de geboden Cloud Contact Center dienstverlening. ~~Binnen de Contact Center Applicatie kan een medewerker een terugbelverzoek opstellen, waarbij beschikbare gegevens van de beller en van de medewerker automatisch worden gevuld mits voorzien. Daarnaast indien dit beschikbaar is, de mogelijkheid tot het toevoegen van relevante informatie zoals zaaknummers, et cetera.~~
Wens 1.6.18	De Agent kan binnen de Contact Center Applicatie de actuele agenda van elk van de medewerkers van Opdrachtgever inzien op basis van actuele inzage in de Exchange agenda.

	Aan Opdrachtnemer wordt gevraagd aan te geven op welke wijze dit kan worden ingericht. Indien en voor zover hier additionele kosten aan verbonden zijn, dient Inschrijver deze kosten te specifiëren in Bijlage 3 Invulformulier Tarieven, onder Agenda koppeling.
Eis 1.6.19	Gedurende en/of aan het einde van het gesprek wordt de agent de mogelijkheid geboden de reden van het gesprek in te vullen binnen de applicatie (Accounting Codes). Over de gesprekskenmerken kan worden gerapporteerd binnen de historische data van de Contact Center Applicatie.
Eis 1.6.20	De in eis 1.6.19 benoemde Accounting codes kunnen ten minste op 2 niveaus worden vastgelegd, waarbij het voor de Agent ook mogelijk is om in het tweede niveau een vrij in te vullen veld in te vullen, naast de reeds gedefinieerde velden, indien dit door de Supervisor zo is ingesteld.
Eis 1.6.21	De bezetstatus van de Agent kan worden geforceerd bij niet opnemen van een aangeboden oproep (Forced Log Off). Deze status dient wel binnen de agent applicatie zichtbaar gesignaleerd te worden. De aangeboden oproep wordt in ieder geval teruggeplaatst op dezelfde positie in de wachtrij.
~~Eis 1.6.22~~	~~De bezetstatus van de Agent wordt ook automatisch aangepast naar niet beschikbaar, wanneer de werkplek van de Agent wordt gelockt (tijd gebaseerd of middels toets combinatie)~~
Eis 1.6.23	De Agent dient binnen de geboden Contact Center Applicatie de attentie c.q. ondersteuning van de Supervisor(s) te kunnen vragen.
Wens 1.6.24	Opdrachtgever wenst een gebruikers-interface welke voorzien kan worden van diverse functie blokken, op basis van het kunnen inrichten van diverse functionele velden (frames) naar eigen behoefte. Naast de standaard agent velden valt de denken aan: 1. Een koppeling naar een zaak- of taakapplicatie 2. Het kunnen laden van een kennis artikel uit een kennisbank of uit SharePoint 3. Het kunnen laden van een contact database 4. Het laden van een in te voeren webpagina op basis van een URL Aan opdrachtnemer wordt gevraagd om aan te geven op welke wijze dit binnen de geboden contact center applicatie realiseerbaar is.

1.5 Supervisor

Eis/Wens	Omschrijving
Eis 1.7.1	De Supervisor heeft binnen de Contact Center Applicatie direct inzicht in de status van alle toegewezen Agenten.
Eis 1.7.2	De Supervisor beschikt minimaal over alle functionaliteiten zoals ook voor de Agenten geldt en kan desgewenst deelnemen in de belgroepen c.q. wachtrijen.
Eis 1.7.3	De Supervisor moet in staat zijn om als beheerder Real Time de administratie en daarbij behorende vaardigheden (skills) van agenten te wijzen of toe te voegen. Daartoe heeft Supervisor toegang tot de beheerpagina van de Contact Center Applicatie.
~~Eis 1.7.4~~	~~De Supervisor moet in het kader van gespreksopname en coaching, de gesprekken van elke individuele agent ad hoc én volgens een vooraf gedefinieerd schema kunnen opnemen en terugluisteren.~~

Eis 1.7.5	De Supervisor dient direct te worden geïnformeerd, indien een Agent de attentie of ondersteuning verlangt. Binnen de Supervisor applicatie, via een duidelijk zichtbaar veld of button. ~~, middels een chatbericht en/of Sms-bericht, indien de supervisor niet beschikbaar is via het KCC applicatie scherm~~ De Supervisor is in staat de volgorde van het bovenstaande naar wens aan te passen.
Eis 1.7.6	De Supervisor kan Realtime de instellingen van de toegewezen Agenten beïnvloeden, aanpassen en muteren, waaronder: • Inlogstatus en bezet status, • Nawerktijd, • Deelname in belgroepen. • Skills/Vaardigheden
Eis 1.7.7	De Supervisor kan op elk gewenst moment een gesprek tussen een Agent en de klant meeluisteren. a. Supervisor kan meeluisteren vanaf de eigen Supervisor werkplek middels een toestel of de applicatie; b. De agent wordt middels akoestische- of optische signalen geïnformeerd over de meeluister actie van de Supervisor; c. Indien gewenst kan de Supervisor tijdens het gesprek deelnemen of het gesprek overnemen; d. Indien gewenst kan de Supervisor tijdens het gesprek de Agent influisteren, zonder dat de klant dit hoort.
Eis 1.7.8	De Supervisor is in staat om naast de standaard Reason Codes zoals beschreven in Eis 1.6.7, ook specifieke codes toe te voegen en te publiceren binnen de Contact Center Applicatie ten behoeve van statusmeldingen van Agenten.
~~Wens 1.7.9~~	~~Opdrachtgever maakt gebruik van de roostertooling van JCC Software. <https://www.jccsoftware.nl/>.~~ ~~Van Opdrachtnemer wordt verwacht aan te geven op welke wijze de geboden applicaties kunnen worden gekoppeld op de JCC-omgeving.~~

1.6 Functioneel beheer

Eis/Wens	Omschrijving
Eis 1.8.1	Het Functioneel beheer wordt door de Opdrachtgever uitgevoerd, waarbij de Opdrachtgever de vrijheid heeft de ICT-prestatie functioneel naar eigen wens in te richten binnen de mogelijkheden die de ICT-prestatie biedt en door de Opdrachtnemer wordt ondersteund. Het Functioneel beheer kan worden ingesteld op basis van verschillende rechten niveaus, conform eis 1.2.1. Er is een functionele scheiding tussen de rollen Supervisor en Functioneel Beheerder mogelijk binnen de beheerinterface van de geboden Contact Center dienstverlening. De Functioneel beheerder is minimaal in staat om het beheer te voeren over de volgende onderdelen: 1. Ingerichte Callflows en wachtrijen 2. Meldteksten en wachtrij meldingen 3. Skills c.q. vaardigheden van de diverse Agentgroepen 4. De Calamiteitenschakelingen

	5. De Realtime en Historische rapportages De drempelwaardes en servicelevels dienen binnen de beheerinterface te kunnen worden aangepast
Eis 1.8.2	De Opdrachtnemer levert vóór Migratie de complete documentatie met betrekking tot het beheren van de Contact Center applicatie, inclusief functionele en technische specificaties, gebruikershandleidingen en overige documentatie. Documentatie mag online ter beschikking worden gesteld.
Eis 1.8.3	Alle gebruikersdocumentatie die door de Opdrachtnemer gedurende- en na migratie wordt aangeleverd is opgesteld in het Nederlands. Technische documentatie mag ook in het Engels beschikbaar worden gesteld. Alle documentatie wordt geleverd in een digitaal formaat, welke bewerkbaar en deelbaar is in gangbare bestandsformaten zoals .docx en .pdf
Eis 1.8.4	Opdrachtgever kan ervoor kiezen om na de migratie ondersteuning te blijven vragen bij beheeractiviteiten of inrichtingsvraagstukken. Opdrachtnemer dient hiertoe een optionele post i.e. strippenkaart op te nemen in het prijzenblad Bijlage 3 Invulformulier Tarieven van 200 uur.
Wens 1.8.5	De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om te kiezen voor het laten opleveren van een testomgeving of pre-productie omgeving door de Opdrachtnemer óf moet de mogelijkheid hebben om de Contact Center Applicatie en de daarbij behorende koppelingen op een andere overeengekomen wijze te kunnen testen. Voor deze inrichting levert Opdrachtnemer een optionele prijs in Bijlage 3 Invulformulier Tarieven

1.7 Real Time en historische rapportages

Eis/Wens	Omschrijving
Eis 1.9.1	Opdrachtnemer is in staat om de gewenste real time parameters dynamisch te presenteren over de diverse communicatiekanalen van de aangeboden Contact Center dienstverlening, op basis van een hyperlink/weblink. De volgende gegevens dienen minimaal te kunnen worden getoond: - Actueel aantal wachtenden per wachtrij - Aantal actieve oproepen - Actuele status agenten per wachtrij (ingelogd inclusief de status) - Actuele wachttijd per wachtrij - Maximale wachttijd per wachtrij - Afgesproken servicelevels per wachtrij - Aantal afgebroken gesprekken (Abandoned Calls) De real time status-wijzigingen worden weergegeven op basis van vooraf in te stellen drempelwaardes, welke door Supervisor of Functioneel beheerder vooraf kunnen worden ingesteld. **Bijvoorbeeld** bij een wachtrij groter dan 4 wachtenden, verandert de veldkleur naar Oranje of Rood. Daarnaast kan een Supervisor ook binnen zijn/haar applicatie vergelijkbare real time rapportage en dashboards creëren.

Eis 1.9.2	De Contact Center dienstverlening beschikt over tooling en templates om daarmee Historische Rapportages te kunnen genereren. De hiervoor noodzakelijke data wordt tenminste 24 maanden bewaard conform de AVG richtlijnen.
Eis 1.9.3	De Contact Center Applicatie blijft gedurende de interactie in control van en is daarmee in staat te rapporteren over de gehele communicatie keten van Opdrachtgever. Opdrachtgever verwacht dat in de rapportage ook kan worden gerapporteerd over de doorverbonden gesprekken naar MS Teams Belgroepen, MS Teams gebruikers en naar externe nummers zoals mobiele toestellen.
Eis 1.9.4	De Supervisor heeft de beschikking over minimaal 10 verschillende historische rapportage sjablonen (agent view, beschikbaarheid en dergelijke) zoals deze voorafgaand aan de ingebruikname zijn vastgesteld door de Opdrachtgever.
Wens 1.9.5	Opdrachtgever verzoekt opdrachtnemer om bij inschrijving een aantal template rapportages mee te sturen ter verificatie, welke als standaard rapportage templates in de Contact Center Applicatie voorhanden zijn.
Eis 1.9.6	De Supervisor wordt in staat gesteld om diverse historische kwaliteits-rapportages op te stellen binnen de Supervisor applicatie of de Reporting module. ~~Indien er meer specifieke maatwerk templates nodig zijn, worden deze door opdrachtnemer aangeleverd, zonder dat er sprake is van meerkosten.~~
Eis 1.9.7	Standaardrapportages moeten ad hoc, in batch automatisch en periodiek kunnen worden gegenereerd, hetzij in .xlsx format of in .csv format.
Eis 1.9.8	De Supervisor heeft de mogelijkheid om automatisch op elk gewenst moment -maand een dag-/ week-/ maandrapport te genereren van de vorige periode.
Eis 1.9.9	De Opdrachtgever zet de komende jaren sterker in op een data-gedreven sturing van haar organisatie. Opdrachtgever heeft te allen tijde toegang tot de alle data die met behulp van de ICT-prestatie worden verwerkt en/of gegenereerd. ~~Dit geldt voor de gebruikersperiode, maar ook na een eventuele 'exit' wordt de data in een toegankelijke vorm beschikbaar gesteld.~~ Alle gegevens uit de database van de ICT-prestatie kunnen tenminste o.b.v. koppelvlakken zoals API, ETL of SFTP op ieder gewenst moment worden geëxtraheerd en in het kader van data-gedreven sturing worden gebruikt in een datawarehouse of andere omgeving.
Eis 1.9.10	Opdrachtnemer geeft inzage in het datamodel van de database, indien gewenst onder non-disclosure agreement. In de ICT-prestatie moet van ieder schermveld eenvoudig te achterhalen zijn wat de naam van het veld in de database is en in welke tabellen dit veld voorkomt. Indien het datamodel wijzigt (b.v. door updates of upgrades) wordt hierover gecommuniceerd met Opdrachtgever. Hiervoor wordt een proces afgesproken in het DAP.
Eis 1.9.11	De Contact Center Applicatie moet in staat zijn om de servicegraad uit kunnen rekenen op basis van real-time en historische gegevens en deze op elk gewenst moment te kunnen tonen op de real time wallboards

1.8 Call Recording

Eis/Wens	Omschrijving
Eis 1.10.1	Voice recording en voice logging van elke klantinteractie moet kunnen worden opgenomen binnen de Contact Center dienstverlening, gescheduled of volledig.

	Opdrachtnemer rekent hiervoor een vaste Call Recordingsprijs, per maand en ingericht voor het KCC.
Wens 1.10.2	Gedurende de oproep is het mogelijk dat een Agent, handmatig binnen de Contact Center Applicatie, een staand gesprek kan opnemen. Daarbij is het essentieel dat het gesprek vanaf aanbod wordt vastgelegd, onafhankelijk van het moment dat de Agent de Recording knop activeert.
Eis 1.10.3	De opgenomen gesprekken moeten bewaard kunnen worden op een door Opdrachtgever te bepalen plek in haar netwerk voor latere analyse op basis van de reguliere bestandsstandaarden (.wav of .mp3).
Eis 1.10.4	Een Agent heeft de mogelijkheid om de eigen opnames te kunnen terugluisteren, waarbij opnamen van andere Agenten niet beschikbaar zijn.
Eis 1.10.5	De opnamen kunnen door supervisor en beheerder eenvoudig worden teruggezocht op basis van: - agentnaam, - datum, - tijdstip, - lengte van gesprekken en - eventuele call ID's, zoals telefoonnummer. Bij het terugluisteren geldt dat alleen geautoriseerde medewerkers de opnamen mogen terugluisteren, zoals gedefinieerd in het RBAC-model van Opdrachtgever.
Eis 1.10.5a	De bewaartijd van de spraakbestanden op het platform van Opdrachtnemer kan worden gelimiteerd door de Opdrachtgever dit conform AVG en privacy beleidsregels.
Eis 1.10.6	Alle opnamen die niet binnen 30 kalenderdagen door de supervisor of beheerder van Opdrachtgever zijn beluisterd, aangemerkt als te bewaren óf bewaard, worden automatisch van het Contact Center platform verwijderd.
Wens 1.10.8	Opdrachtgever wenst de mogelijkheid om opgenomen gesprekken binnen het Contact center platform te kunnen omzetten naar tekst (speech-to-tekst), waarbij de betreffende transcriptiefiles worden bewaard.
Wens 1.10.9	Opdrachtgever wenst een mogelijkheid tot een zoekfunctie, welke binnen de opgeslagen opnamen op basis van de inhoud van de opnames de gevraagde zoektermen kan tonen op relevantie. <u>Bijvoorbeeld</u> Wanneer gezocht wordt op “Belasting”, worden die opnamen getoond waarbinnen de gespreksopnamen het woord Belasting voorkomt.

1.9 Standaard koppeling systemen

Eis/Wens	Omschrijving
Eis 1.11.1	De door Opdrachtnemer geleverde Contact Center dienstverlening dient de mogelijkheid te hebben om te koppelen op ICT-systemen van Opdrachtgever, op basis van gangbare open standaard koppelvlakken, conform de principes van Common Ground en standaard programmeerbare services/API's, zulks conform eis 3.3.4 van de ICT SaaS eisen.
Eis 1.11.2	Opdrachtnemer dient alle in te zetten koppelvlakken te beschrijven in de documentatie en dient hierop actief te sturen bij toekomstige wijzigingen in de gerealiseerde koppeling.

1.10 Implementatie en Migratie

Eis/Wens	Omschrijving
Eis 1.12.1	Opdrachtnemer verricht de Implementatie en Migratie als een fixed price opdracht. Opdrachtnemer vermeldt hiervoor de Implementatieprijs. Deze prijs is inclusief de door u gedane toezeggingen in het Gunningscriteria GC-K-3 van Aanbestedingsleidraad.
Eis 1.12.2	Opdrachtnemer zorgt voor een degelijk opgezet opleidingsplan, waarbij alle KCC-agenten en supervisors worden opgeleid in het volledige gebruik van de Contact Center dienstverlening. Dit op een manier dat zij na afloop instaat zijn de omgeving adequaat te gebruiken in hun werk. Het opleidingsplan, inclusief een toetsing op de kennis van medewerkers wordt in detail uitgevraagd in het Gunningscriterium GC-K-4 van de Aanbestedingsleidraad. Opdrachtnemer geeft hiervoor een Opleidingsprijs op.
Eis 1.12.3	Opdrachtnemer stelt voor aanvang van de Implementatie- en migratiefase een projectleider aan als eerste aanspreekpunt gedurende deze fase. Projectleider is gedurende de Implementatie- en migratiefase verantwoordelijk voor aansturing van alle noodzakelijke werkzaamheden aan zijde van Opdrachtnemer. De projectleider stemt aanpak en implementatie af met de projectleider van Opdrachtgever. Evt personele wisselingen aan zijde van opdrachtnemer gedurende de Implementatie- en Migratiefase hebben geen vertragingen of meerkosten tot gevolg.
Eis 1.12.3a	Voor aanvang van de Implementatie- en Migratiefase levert Opdrachtnemer een gedegen en gedetailleerd migratie draaiboek op inclusief voorgestelde planning en de test- en acceptatieprocedure. Dit conform artikel 9 van de GIBIT 2023 en als detaillering van Gunningscriterium GC-K-3 van Aanbestedingsleidraad. Van Acceptatie is pas sprake indien opdrachtnemer heeft aangetoond dat de geboden applicatie aan alle in onderhavige aanbesteding gestelde eisen voldoet, binnen de digitale werkplek van de Opdrachtgever. Nadat de functionele acceptatie aan Opdrachtgever is overhandigd, zal Opdrachtgever zelf een gebruikersacceptatietest uitvoeren en bij goed gevolg haar schriftelijk akkoord geven voor het implementeren van de geboden oplossing op basis van de door beide partijen overeengekomen implementatie data. Tijdens de gebruikers acceptatie test is de opdrachtnemer aanwezig, voor het geven van hands on instructies, daar waar nodig het aanpassen van voorgestelde configuratie en het herstellen van programmeerfouten. De kosten hiervoor zijn meegenomen in de implementatieprijs.
Eis 1.12.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het implementeren en configureren van de aangeboden Contact Center functionaliteit binnen de digitale werkplekken van de Opdrachtgever.

Eis 1.12.5	Opdrachtnemer garandeert een maximale implementatie tijd van 20 werkweken, na schriftelijke opdrachtverstrekking. Opdrachtnemer rapporteert periodiek, ten minste op 2- wekelijkse basis de voortgang aan de Opdrachtgever.
Eis 1.12.6	Gedurende livegang en tenminste 3 dagen daarna dient Opdrachtnemer op de locatie van Opdrachtgever aanwezig te zijn voor ondersteuning aan eindgebruikers en beheerders. De kosten hiervoor zijn onderdeel van de implementatieprijs.
Eis 1.12.7	Opleidingen en handleidingen worden gegeven c.q. verstrekt in de Nederlandse taal. Dit geldt niet alleen voor de agent trainingen, maar ook voor Supervisor, rapportage en beheertrainingen. Van alle gegeven trainingen is een handleiding voorhanden, welke wordt overhandigd gedurende of direct na de training.
Eis 1.12.8	Opdrachtgever kan in het kader van Informatiebeveiliging een Baseline toets Informatieveiligheid gedurende de implementatieperiode uitvoeren en indien noodzakelijk ook een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uitvoeren. De ondersteuning hierbij door medewerkers van Opdrachtnemer dient te worden verwerkt in de Implementatieprijs.
Eis 1.12.9	Indien en voor zover er sprake is van meerwerk als gevolg van een scope wijziging op het Implementatie- en migratieplan, zulks ter beoordeling van de Opdrachtgever én schriftelijk vooraf vastgesteld, zal Opdrachtnemer deze uitvoeren tegen het uurtarief zoals benoemd in Bijlage 3 Invulformulier Tarieven

1.11 Multi Channel inrichting

Eis 1.13.1	Opdrachtnemer voorziet in een Contact Center dienstverlening, geschikt om meerdere typen klant interacties te routeren naar betreffende agentgroep. Het betreft naast Voice, ten minste ook e-Mail, WhatsApp, en de sociale Messenger kanalen zoals ~~X~~, ~~Instagram~~ en Facebook. Vanuit elk van deze integraties kunnen de interacties op basis van tijdstip, wachtrij condities en onderwerk worden gerouteerd naar de agenten (skills based)
Eis 1.13.2	Het routeren van deze multi-channel klantinteracties kan indien de Opdrachtgever dat wenst, blended worden aangeboden in één (1) Agentscherm en daar worden afgehandeld. De Agent kan hierbij gebruik maken standaard antwoorden, waarbij geldt dat : 1) Deze beschikbaar zijn op basis van door Opdrachtgever vastgestelde templates; 2) Gepersonaliseerd kunnen worden door de Agent en verrijkt met Agent data, zoals handtekening en contact data 3) De benoemde templates in de huisstijl van de Opdrachtgever worden aangeleverd. 4) Agent naar behoefte ook additionele en relevante bijlages kan toevoegen.
Eis 1.13.3	De Multi-channel KCC-agent kan de klantinteractie zonder verlies aan functionaliteit handmatig doorzetten naar een andere Agent c.q. 2de lijn medewerker. Dit geldt voor

	alle multi-channel klant interacties. De randvoorwaarden hiervoor dienen vooraf duidelijk te zijn.
Wens 1.13.5	Opdrachtgever wenst voor het routeren van toegezonden e-mail berichten dat de betreffende applicatie zich gedraagt als mail routerings applicatie. Alle mail interacties worden afgeleverd via 1 of meer mail accounts en door de applicatie herkend én gerouteerd naar de juiste agent. De Contact Center applicatie kan daarbij: 1. Een automatische reply genereren aan de inwoner/ondernemer, inclusief kenmerken als zaaknummer etc. 2. Op basis van kenmerken als adresregel of onderwerp, de mail herkennen en routeren naar de juiste agent 3. het bericht kan desgewenst worden doorgezet naar een specifieke backoffice oplosgroep, met additionele kenmerken. 4. De agent heeft bij beantwoording de beschikking over meerdere beantwoordings-mogelijkheden, vanuit meerdere mailadressen en het kunnen taggen van het aangeboden mails. 5. In de management rapportage kan betreffende mail worden gevolgd binnen de gehele keten. 6. Het terugzetten van een mail interactie, met daarbij een mogelijkheid tot het plaatsen van opmerkingen en suggesties. Aan opdrachtnemer wordt verzocht om aan te geven in hoeverre deze functionaliteit beschikbaar is binnen de aangeboden Contact Center applicatie én wordt gevraagd deze functionaliteit toe te lichten in de beantwoording

2. Algemene Eisen Cloud Contact Center

De ICT-eisen hebben betrekking op 4 onderdelen:

1. Rollen en Functionaliteiten
2. De functionele ondersteuning en afspraken
3. Uw SaaS (Clouddienst) inclusief eventuele connecties/koppelingen van en naar de omgeving van Opdrachtgever,
4. De digitale werkplek

In dit hoofdstuk worden de algemene ICT eisen (punt 1) benoemd.

2.1 Rollen en Functionaliteit

Eis/Wens	Omschrijving
Eis 2.1.1	Binnen de Contact Center dienstverlening is er de mogelijkheid om gebruikers aan rollen toe te wijzen op basis van RBAC, conform het gestelde in eis 1.2.1
Eis 2.1.2	Logging van activiteiten van gebruikers en informatiebeveiligingsgebeurtenissen wordt vastgelegd in audit-logbestanden. Inzage in de logbestanden is mogelijk voor Opdrachtgever middels een beheeraccount. Zie hiervoor ook eis 3.2.1

2.2 Ondersteuning en afspraken

Eis/Wens	Omschrijving
Eis 2.2.1	Opdrachtgever en opdrachtnemer stemmen gezamenlijk gedurende de Inrichting, doch uiterlijk voorafgaand aan de feitelijke migratie een Dossier Afspraken en Procedures af (hierna te noemen DAP), in lijn met contractafspraken in de overeenkomst. Dit document beschrijft de operationele afspraken die tussen partijen gedurende de inrichting van de dienstverlening én tijdens de looptijd van de overeenkomst van toepassing zijn.
Eis 2.2.2	De Opdrachtnemer biedt tijdens werkdagen (zie eis 1.3.1) ondersteuning bij incidenten, vragen of verzoeken van c.q. met de Contact Center Applicatie dan wel door Opdrachtnemer gemaakte koppeling dan wel uitgevoerde werkzaamheden van "technische" en "functionele" aard. Dit is onderdeel van de Contact Center dienstverlening, zoals deze wordt geoffreerd.
Eis 2.2.3	Vragen of verzoeken kunnen telefonisch en per e-mail worden doorgegeven. Na het doorgeven stuurt Opdrachtnemer binnen de in eis 1 genoemde reactietijden een ontvangstbevestiging bestaande uit een ticket met daarin: de vraag of het probleem, de datum en tijdstip van melding en het ticketnummer. Hierbij worden de werkprocessen gevolgd zoals vastgesteld in de DAP.
Eis 2.2.4	Opdrachtgever kan de voortgang van het incident van de door haar gemelde ticket inzien middels een actueel portaal en heeft daarbij de mogelijkheid om aanvullingen hierop door te voeren.
Eis 2.2.5	Opdrachtnemer gebruikt een prioriteitsclassificatie t.b.v. de oplossing van incidenten (tickets) te weten: Laag (P3), normaal (P2), kritiek (P1). De classificatie van een opgetreden incident wordt te allen tijde door Opdrachtgever bepaald, in afstemming met de Opdrachtnemer.

	Definities P1: Een kritieke verstoring van de volledige Contact Center Dienstverlening, waarbij de bereikbaarheid en daarmee de dienstverlening van Opdrachtgever ernstig wordt verstoord. P2: Verstoring met een beperkte impact op de dienstverlening van de Opdrachtgever P3: Verstoring met een minimale impact op de dienstverlening. Het KCC en de Servicedesk blijven normaal bereikbaar. Als functieherstel wordt gezien dat de gemelde verstoring is opgelost óf er door de Opdrachtnemer een passende workaround is ingericht, waarbij de bereikbaarheid van de Opdrachtgever blijft gewaarborgd. **Reactie- en oplostijden** P1 = na eerste melding binnen 1 klokuur reactie, functieherstel binnen 8 klokuren, P2 = na melding reactie binnen 4 klokuren, start herstel uitvoer binnen 8 klokuren, functieherstel binnen 24 klokuur, P3 = na melding reactie binnen 24 uur, start herstel uitvoer binnen 24 klokuur, functieherstel binnen 48 klokuur.
Eis 2.2.6	Opdrachtnemer kan een ticket pas sluiten na acceptatie door Opdrachtgever. Dit binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid.
Eis 2.2.7	De Opdrachtnemer heeft een resultaatverplichting waar het gaat om het oplossen van problemen die te wijten zijn aan problemen binnen de geleverde Dienst, Contact Center Applicatie, gemaakte koppelingen of door haar uitgevoerde werkzaamheden. Dit houdt in dat problemen (incidenten) binnen een billijk afgesproken tijdskader worden opgelost dan wel dat er een workaround wordt aangeboden. Functieherstel wordt niet beschouwd als oplossing.
Eis 2.2.8	De door de Opdrachtnemer geleverde dienstverlening wordt periodiek voorzien van vereiste veiligheids-updates, zoals door de fabrikanten wordt voorgeschreven. Dit is onderdeel van de Dienstverlening die u dient op te geven. Opdrachtgever wordt de mogelijkheid geboden hierop een audit uit te voeren.
Eis 2.2.9	Informatieve Vragen van Opdrachtgever worden binnen 5 werkdagen beantwoord.
Eis 2.2.10	Opdrachtnemer adviseert over het gebruik van de nieuwe Cloud Contact Centervoorziening om deze te laten aansluiten bij de in- en externe dienstverlening. Dan wel de implementatie van nieuwe functionaliteit en of uitbreiding en of wijziging van bestaande functionaliteit. Dit is onderdeel van de Dienstverlening die u dient op te geven.

2.3 Gegevens koppelingen

Eis/Wens	Omschrijving
Eis 2.3.1	Koppelingen worden (indien van toepassing voor de dienst) ingericht op basis van gemeentelijke berichten standaarden (Zie Gemma online voor een overzicht van berichten standaarden https://www.gemmaonline.nl/).
Eis 2.3.2	De Opdrachtnemer conformeert zich aan de StUF en API-standaarden zoals afgesproken voor het betreffende domein binnen de GEMMA-informatiearchitectuur, indien van toepassing voor de dienst.

Eis 2.3.3	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat (indien van toepassing voor de dienst) de Contact Center Applicatie voldoet aan de betreffende StUF- en/of API-standaarden. De StUF- en of API-standaarden. De Opdrachtnemer hanteert hierbij N-1. Hierbij is N de meest recente standaard. Indien een Nieuwe StUF standaard 12 maanden uit is geldt dat de Opdrachtnemer deze dient te ondersteunen. Tenzij e.a. inhoudt dat Opdrachtgever niet meer aan haar wettelijke verplichting kan voldoen. Op dat moment dient Opdrachtnemer deze ruim voor het ingaan van nieuwe wetgeving op te leveren.
Eis 2.3.4	Indien de Gemma (Gemmaonline.nl) geen uitspraak doet over een bepaalde benodigde standaard geldt tenminste dat het Berichtenverkeer voldoet of gaat voldoen aan de standaarden zoals genoemd op https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/lijst. Daarnaast dat de Contact Center Applicatie minimaal berichtenverkeer ondersteunt op basis van webservices als: XML en SOAP.
Eis 2.3.5	Bij een update of upgrade van de Contact Center Applicatie zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat bestaande koppelingen blijven functioneren. Dit onder de voorwaarde dat Opdrachtnemer voldoet aan N-2 (Nieuwste standaard minus 2 versies) voor de vereiste Contact Center Applicatie. Waarbij N de meest recente standaard is.

2.4 Virtualisatie platform

Eis/Wens	Omschrijving
Eis 2.4.1	Opdrachtgever heeft ervoor gekozen om gebruik te maken van virtualisatie software (Citrix) voor de Clients (Citrix for Desktops) en Servers (Xen server). Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat benodigde “services” nu en in de toekomst via een gevirtualiseerde werkplek omgeving worden aangeboden. Dit mag voor de applicatie nu en in de toekomst geen belemmering zijn. Ook hier geldt de regel dat na het uitkomen van een nieuwe versie van dit virtualisatie platform deze binnen 12 maanden wordt ondersteund (N-1). Opdrachtgever mag daarentegen 2 versie achterlopen (N-2). Waarbij N de meest recente standaard is.

3. ICT eisen Saas richtlijnen Cloud Eisen Cloud Contact Center

De ICT-eisen hebben betrekking op 4 onderdelen:

1. Algemene ICT eisen aan de totale oplossing;
2. Logging van de Dienstverlening;
3. Performance rapportages t.a.v. Connectiviteit;
4. Beschikbaarheid van Cloud Data.

In dit hoofdstuk worden de SAAS (Cloud) ICT eisen (punt 3) benoemd.

3.1 Algemeen

Eis 3.1.1	Opdrachtnemer biedt de Software as a Service (SaaS) aan. D.w.z.: er is geen installatie van soft- en/of hardware nodig in het IT-domein van Opdrachtgever t.b.v. het functioneren van de ICT-prestatie dan wel het uitvoeren van de dienst nu en in de toekomst. De ICT-oplossing is volledig Cloud native ontworpen. D.w.z. de ICT-oplossing draait in (een container in) het/ de datacentrum(s) van Opdrachtnemer volledig gescheiden van andere “klant-omgevingen” en met alle noodzakelijke software die voor deze ICT-oplossing nodig is om deze te laten functioneren.
Eis 3.1.2	De ICT-prestatie beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is. De Applicatie is benaderbaar met de meest actuele versie (N) en voorgaande versie (N-1) van de meest gangbare en ondersteunde browsers in de markt waaronder tenminste: Microsoft Edge, Firefox en Google Chrome. Dit zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals een Citrix web plugin, ActiveX, VPN-plugin of soortgelijke) dit tenzij Opdrachtgever hier toestemming voor geeft. Uitzondering hierop is een plug-in voor kantoorautomatisering (Microsoft Office 365).
Eis 3.1.3	Het technisch applicatiebeheer wordt door de Opdrachtnemer uitgevoerd. Dit betekent dat de ICT-prestatie en alle benodigde overige software en de daarvoor benodigde hardware resources worden geleverd door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud (applicatie, systeem, netwerk, (data en applicatie) koppelingen en back-up) van de aangeboden SaaS dienst/Oplossing. M.a.w. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werking en de beschikbaarheid van de dienst. Onderhoud vindt daarbij plaatst in een nader te bepalen Service Window. Dit wordt vastgelegd in een DAP. Dit is onderdeel van de Dienstverlening die u dient op te geven. Er is een mogelijkheid tot het maken van een back-up van de gegevens in de oplossing. De Opdrachtnemer draagt hierbij voor de zorg voor de back-up en recovery.
Eis 3.1.3	Indien Opdrachtnemer besluit om IP-adressen, poorten, et cetera te veranderen waardoor Opdrachtgever veranderingen moet gaan uitvoeren om de SaaS-dienst weer te laten werken, komen deze kosten voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis 3.1.4	Authenticatie en autorisatie verloopt middels Microsoft Azure AD van Opdrachtgever (U dient hieraan te “koppelen”). U gaat gedurende de Overeenkomst mee met eventuele veranderingen die Microsoft hierin doorvoert. Eventuele veranderingen dienen tijdig te worden verwerkt. Hierbij kan er gebruik worden gemaakt van de standaarden van forumstandaardisatie: - OAuth versie 2.0, https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/oauth óf

	- SAML, versie 2.0, te vinden op: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/saml
Eis 3.1.5	Het Aanmelden c.q. het inloggen op de Contact Center Applicatie is mogelijk middels SSO van Azure AD.
Eis 3.1.6	~~De Opdrachtnemer garandeert voldoende capaciteit voor het gebruik van de ICT-prestatie voor het aantal gelijktijdige gebruikers als vermeld in de aanbestedingsleidraad. De performance van de ICT-prestatie is goed meetbaar.~~ ~~Binnen de ICT-prestatie verloopt het gebruik van toetsenbord en muis responsief. Dat wil zeggen karakters of de muis cursor ijlen niet na. Binnen de ICT-prestatie geldt daarbij dat het resultaat van iedere handeling in 90% van de gevallen binnen 2 seconden wordt getoond op het scherm van de eindgebruiker. Voor de overige 10% geldt binnen 3 seconden. Een uitzondering hierop vormt een gegevens set die moet worden getoond of geëxporteerd indien deze groter is dan 5MB.~~ ~~Indien de ICT-prestatie niet voldoet aan één of meerdere bovenstaande maandelijkse performance-kaders wordt deze periode gedefinieerd als zijnde niet beschikbaar en telt mee voor de beschikbaarheidsgarantie. Opdrachtnemer monitort dit en neemt resultaten hiervan op in de rapportage~~ De Opdrachtnemer garandeert dat de Cloud Contact Center dienstverlening dusdanig is ontworpen en geschaald dat het gebruik ervan voldoet aan de gestelde eisen en geen noemenswaardige vertragingen/ haperingen kent als gevolg van het gebruik daarvan. Noemenswaardig zijn vertragingen en haperingen die het gebruik ervan hinderen. Bij signalen van een negatieve prestatie, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg om samen te bekijken waar in de keten dergelijke knelpunten ontstaan en treden in overleg over de oplossing.

3.2 Logging gegevens Cloud

Eis 3.2.1	Activiteiten van gebruikers en informatiebeveiligingsgebeurtenissen, bijvoorbeeld hacks of ongewenste toegang door derden, worden vastgelegd in audit-logbestanden. Deze logbestanden behoren gedurende een overeengekomen periode te worden bewaard, ten behoeve van toekomstig onderzoek en toegangscontrole. Logfaciliteiten en informatie in logbestanden behoren hierbij te worden beschermd tegen inbreuk en onbevoegde toegang.

3.3 Connectiviteit

Eis 3.3.1	Per kwartaal wordt er door Opdrachtnemer gerapporteerd over de Contact Center dienstverlening op minimaal de volgende punten: - Overzicht geleverde dienstverlening qua beschikbaarheid, - Overzicht van het aantal abonnementen (inclusief plus en min aantallen) en financiële waarde, - Totale omzet (cumulatief per jaar), - Doorlooptijden (aan)meldingen (onderscheid in reactie-, aanvangs- en Oplostijd), - Het aantal klachten inclusief reden van beklag,

	- Oplostijden klachten, - Indien van toepassing het aantal retouren inclusief reden van retourneren, - Ontwikkelingen (Functioneel), - Security (Beveiligingsincidenten, informatie over de jaarlijkse audit).
Eis 3.3.2	De rapportage komt overeen met de gefactureerde aantallen en wordt digitaal per e-mail naar de contactpersoon van Opdrachtgever gestuurd. De 4e kwartaalrapportage wordt gecombineerd met de jaarrapportage.
Eis 3.3.3	Opdrachtgever heeft middels een portal ~~een realtime~~ inzicht in de beschikbaarheid van de aangeboden oplossing dan wel de performance. Dit beslaat minimaal “uptime/beschikbaarheid en performance” van de dienstverlening.

Eis 3.3.4	Verkeer van en naar het Cloud Contact Center Platform oplossing is adequaat beveiligd naar de laatste stand en mogelijkheden van de techniek. Verkeer van en naar de (Cloud) oplossing is altijd geencrypt, conform onderstaand: Met betrekking tot alle web-omgevingen, de verbinding daar naartoe en de adressering hierbij, voldoet de ICT-oplossing aan de volgende standaarden van het Forum standaardisatie: - DNSSEC (RFC 4033, 4034 en 4035) te vinden op: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/dnssec, - HTTPS HSTS (versie 1.2) te vinden op: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/https-en-hsts, - IPv4 en IPv6 te vinden op: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/ipv6-en-ipv4, - RPKI te vinden op: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/rpki, - TLS (versie 1.2 en of versie 1.3) te vinden op: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/tls. "" Dit geldt tevens voor alle datacommunicatie van en naar de omgeving van Opdrachtgever en vice versa naar Opdrachtnemer.
Eis 3.3.5	Voor zover er binnen de Applicatie sprake is van e-mail functionaliteit (het versturen dan wel ontvangen van e-mails) voldoet de ICT-oplossing aan de navolgende standaarden van het Forum standaardisatie: - DKIM (RFC 6376) te vinden op: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/dkim, - DMARC (RFC 7489) te vinden op: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/dmarc,
Eis 3.3.6	Opdrachtnemer garandeert voldoende resources (dataverbindingen, storage, et cetera) binnen de dienstverlening die nodig zijn om de applicatie naar behoren te laten functioneren.
Eis 3.3.7	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat na een update/upgrade van de dienstverlening de gemaakte koppelingen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever blijven functioneren. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werking van koppelingen. Als deze

	koppelingen falen door toedoen van Opdrachtnemer, dient deze de werking hiervan (direct) te herstellen.

3.4 Data Clouddienstverlening

Eis 3.4.1	Dataverlies (profielen, configuratiedata en dergelijke) wordt beperkt tot ten hoogste één (1) werkdag.
Eis 3.4.2	~~Na opzeggen van de Overeenkomst werkt Opdrachtnemer mee aan het migreren van de data naar een andere omgeving middels een Exitplan, tegen vooraf bepaalde kosten en oplevertijden. Het Exitplan dient voorafgaand aan de Migratiefase te zijn vastgesteld door Partijen. Opdrachtnemer wordt verzocht eventuele kosten voor een Exit in het prijzenblad op te nemen.~~ Opdrachtnemer levert binnen drie maanden na ingangsdatum van de overeenkomst een Exitplan op conform Artikel 26 GIBIT 2023. Verder beschrijft Opdrachtnemer in het Exitplan tenminste hoe zij meewerkt bij het migreren van data naar een andere omgeving. Ruwe data wordt geacht altijd kosteloos beschikbaar te kunnen worden gesteld. De gegevens worden aangeleverd in de vorm zoals het bij de Opdrachtnemer op dat moment beschikbaar is. Overgedragen wordt ook de beschrijving van het volledige datamodel. Het DBMS waarin de over te dragen gegevens staan is de dan bij de Opdrachtnemer aanwezige versie van Oracle of SQL Server, tenzij anders overeengekomen.
Eis 3.4.3	De opslag van persoonsgegevens vindt fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte en Opdrachtnemer kan te allen tijde aantonen waar de data van de gemeente zich bevindt.
Eis 3.4.4	Kosten voor dataopslag en verkeer dienen meegenomen te worden in de inschrijfprijs.
Eis 3.4.6	De Opdrachtnemer toont (minimaal jaarlijks) aan dat deze in staat is de oplossing t.b.v. de dienstverlening aan Opdrachtgever te recoveren. De resultaten van de recovery worden gecommuniceerd met de Opdrachtgever.

3.5 Updates en Upgrades Cloud dienstverlening

Eis 3.5.1	Updates en upgrades worden vier (4) weken voor aanvang op een vooraf vastgestelde/overeengekomen wijze gecommuniceerd naar het nader te bepalen contactpunt van Opdrachtgever. Dit wordt t.b.v. de uitvoering vastgelegd in de DAP.
Eis 3.5.2	Updates/ Upgrades van de dienst worden uitgevoerd in het afgesproken Service window buiten Kantoortijden. Hiervan kan slechts worden afgeweken na schriftelijk akkoord van de Opdrachtgever.
Eis 3.5.3	Opdrachtnemer geeft schriftelijk aan wat de consequentie (impact) is van een Update/Upgrade voor de dienstverlening. Voor impactvolle updates is dit minimaal 4 weken voor de daadwerkelijke Update/Upgrade. Voor overige updates mag een kortere termijn worden gehanteerd, mits dit in de DAP is opgenomen.
Eis 3.5.4	Bij Updates en Upgrades geeft de Opdrachtnemer aan welke onderdelen binnen de aangeboden dienst zijn/worden gewijzigd.

Eis 3.5.5	Bij eventuele Updates/Upgrades wordt de relevante documentatie door Opdrachtnemer binnen vier (4) weken bijgewerkt. Onder documentatie wordt verstaan: I. Instructiemateriaal II. Informatie over koppelingen III. Informatie over certificaten IV. Informatie over gewijzigde functionaliteit
Eis 3.5.6	Voor ad hoc of spoed changes(wijzigingen) aan de telefoondienst Spreken Opdrachtgever en -nemer een apart proces af. Dit wordt onderdeel van het procedureboek. Het kan hier gaan om changes die nodig zijn om de stabiliteit, of de veiligheid van de Cloud Contact Center dienstverlening te borgen.

3.6 Beveiliging

Eis 3.6.1	Opdrachtnemer werkt via de meest recente ISO/IEC 2700X standaarden voor informatiebeveiliging. Opdrachtnemer is ISO-27001 gecertificeerd. In verband met het redelijk recent beschikbaar stellen van ISO 27001:2022 is een certificering conform ISO 27001:2013 eveneens voldoende, mits Opdrachtnemer voornemens is ook ISO 27001:2022 in haar organisatie te implementeren. Opdrachtnemer is verantwoordelijk om de veiligheid van haar eigen technische infrastructuur te borgen en neemt zodoende die maatregelen die (technische en organisatorische) die naar de huidige en toekomstige maatstaven noodzakelijk zijn om de veiligheid van haar infrastructuur en dienstverlening naar Opdrachtgever adequaat te borgen. Dit tegen in- en externe bedreigingen.
Eis 3.6.2	Opdrachtnemer toont jaarlijks middels een onafhankelijke ISAE 3402 type 2 of gelijkwaardige audit/verklaring aan dat hij in staat, is de veiligheid van haar omgeving te borgen. Indien Opdrachtnemer geen jaarlijkse verklaring kan overleggen heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om direct de Opdrachtnemer in gebreke te stellen. Indien Opdrachtnemer onvoldoende wordt beoordeeld in de audit verklaring op het vlak van informatiebeveiliging heeft Opdrachtnemer 3 maanden de tijd om dit op orde te brengen. Opdrachtgever kan aantonen dat zij minimaal in staat is: i. van een calamiteit te herstellen, ii. een back-up kan terugzetten en een volledige Restore uit te voeren, iii. de security te borgen en maatregelen te testen, iv. de privacy te borgen en maatregelen te testen conform GDPR, v. en kan dit jaarlijks aantonen in de audit.
Eis 3.6.3	Opdrachtnemer geeft jaarlijks aan hoe het toezicht op de uitvoer van securitymaatregelen en processen is geregeld bij Opdrachtnemer.
Eis 3.6.4	Opdrachtnemer krijgt jaarlijks vooraf inzicht in de “auditpunten” dan wel heeft de mogelijkheid om aanvullende auditpunten voor te stellen.
Eis 3.6.5	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever direct (binnen 24 uur) op de hoogte van veilligheidsincidenten (bijvoorbeeld een datalek of security incident) en de bijbehorende oplossingstermijn. Dit via het contactpunt van Opdrachtgever. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over het feit of de “bedreiging” wel of niet ~~adequaat~~ is opgelost. Indien de oplostermijn leidt tot een onaanvaardbaar veiligheidsrisico aan de kant van Opdrachtgever treden beide partijen in overleg en wordt gezocht naar acceptabele oplossing.

Eis 3.6.6	Binnen de Cloud Contact Center dienstverlening is het mogelijk om t.b.v. de traceerbaarheid van security incidenten een audit-trail vast te leggen. Deze bevat minimaal een niet-muteerbare audit-trail met daarin: de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden. Dit security log wordt minimaal drie (3) maanden bewaard.

4. Non-Functionele Eisen

4.1 Tarieven en financiële kaders

Eis 4.1.1	Alle Prijzen en tarieven in de Inschrijving én in de nadere offerte(s) zijn exclusief omzetbelasting (BTW).
Eis 4.1.2	Alle geldbedragen zijn vastgesteld in Euro's. Veranderingen in de ruilverhoudingen tussen de Euro en andere valuta hebben geen effect op de prijzen.
Eis 4.1.3	De prijzen en tarieven dienen integraal ("All-in") te zijn en te zijn gebaseerd op alle in het Bestek gestelde Eisen en gunningscriteria (zoals, maar niet beperkt tot, kosten van administratie, overhead, (installatie)materiaal, opslagkosten en voorraadbeheer, transportkosten, reiskosten, brandstofkosten, afschrijvingen vervoersmiddelen, personele kosten, analyses, kosten voor overleg en advisering, kosten voor managementrapportages, support en/of additionele diensten en dergelijke), licenties, verzekeringen, afvalbeheersbijdrage, belastingen, heffingen, winst en opslag, etc.). Opdrachtgever accepteert geen overschrijdingen achteraf.
Eis 4.1.4	In afwijking van het bepaalde in artikel 9.6 van de GIBIT staan de integrale (All-in) tarievenprijzen voor de aangeboden diensten vast tot en met het einde van de maximale contractperiode (dus inclusief de optiejaren). Prijzen voor de aangeboden diensten kunnen per contractjaar worden verhoogd of verlaagd conform de hieronder genoemde index. De eerste verhoging (bij verhoging van het indexcijfer) dan wel verlaging (bij verlaging van het indexcijfer) van de prijzen kan per 1 januari 2022 plaatsvinden. Uiterlijk op 1 november van het lopende jaar dient Leverancier een onderbouwd voorstel tot prijsaanpassing in. Na schriftelijke overeenstemming tussen Opdrachtgever en Leverancier geldt deze prijsaanpassing voor de periode 1 januari t/m 31 december van het volgend jaar. De onderbouwing dient gebaseerd te zijn op de CBS-prijsindex: "Contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100)".

4.2 Facturering

Eis 4.2.1	Leverancier factureert in afwijking van artikel 9.2 van de GIBIT indien er een Opdracht of Nadere opdracht (levering van een extra product of dienst) is verstrekt als volgt: <u>Initiële Opdracht</u> Voor de initiële Opdracht/ oplevering geldt de volgende facturatie verdeling voor producten (toestellen en accessoires): - 15% na bevestigen bestelling product; - 85% na (volledige) aflevering op locatie. Voor de initiële Opdracht/ oplevering geldt de volgende facturatie verdeling voor de eenmalige dienst kosten (implementatie, koppeling datacenter, plaatsing toestellen): - 15% na bevestigen bestelling dienst; - 65% na oplevering (volledige implementatie) van de dienst; - 20% bij bedrijfsvaardige oplevering (van de implementatie) c.q. schriftelijk akkoord van Opdrachtgever. Periodieke dienst kosten (kosten voor Abonnementen en Ondersteuning & support) volgende uit de initiële Opdracht worden maandelijks na bedrijfsvaardige oplevering achteraf voor 100% gefactureerd.

	Nadere opdracht Nadere opdrachten <€10.000 (excl. BTW), indien er een (Nadere) opdracht is verstrekt, eenmalig (toestellen en accessoires) of periodieke kosten (kosten voor Abonnementen) maandelijks 100% achteraf. Nadere opdrachten ≥ €10.000 (excl. BTW), hier geldt de volgende facturatieverdeling: - 15% na bevestigen bestelling product en of dienst; - 85% na aflevering op locatie dan wel oplevering van de dienst. In geval dat er producten en diensten worden afgenomen geldt dat beide moeten opgeleverd aan Opdrachtgever. Periodieke dienst kosten (kosten voor Abonnementen) voortvloeiend uit een (afgeronde) Nadere opdracht worden maandelijks achteraf voor 100% gefactureerd.
Eis 4.2.2	In aanvulling op artikel 9.2 van de GIBIT geldt dat de factuur voldoende gespecificeerd dient te zijn en dat deze, naast de wettelijke Eisen, minimaal het volgende dient te bevatten: • Door belastingdienst gestelde Eisen. • Verplichtingennummer. • De factuurperiode, waarover gefactureerd wordt. • Omschrijving van dienst/product, indien van toepassing de aantallen. De facturatie dient via E-facturering of via PDF plaats te vinden.
Eis 4.2.3	Indien blijkt dat een factuur onjuistheden bevat, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor de betaling op te schorten, totdat overeenstemming is bereikt tussen beide Partijen.
Eis 4.2.4	Op verzoek van de Opdrachtgever kan de frequentie van de facturering worden aangepast. Het omschakelen naar een andere wijze van facturering geschiedt in overleg en kosteloos.

4.3 Nadere opdracht (bestelling) en levering diensten

Eis 4.3.1	Een nadere dienst of Opdracht kan enkel worden uitgevoerd, indien de Opdrachtnemer een nadere offerte heeft uitgebracht en de Opdrachtgever de afname van deze dienst via het ondertekenen van een Nadere opdracht heeft bevestigd. Enkel door ondertekening van door Opdrachtgever aangegeven/gemandateerde personen is de nadere offerte rechtsgeldig.
Eis 4.3.2	De gestanddoeningstermijn van een nadere offerte is minimaal 30 kalenderdagen.
Eis 4.3.3	De offerte dient in detail gespecificeerd te worden. Op deze offerte wordt minimaal het volgende vermeld: • Omschrijving dienst, • Duur van de dienst, • Jaartarief of uurtarief maal aantal, • Prijs per dienst, • Planning/afleverdatum. Daarnaast vermeld Opdrachtnemer dat de voorwaarden uit de Overeenkomst leidend zijn op de offerte. Opdrachtnemer mag geen aanvullende voorwaarde(n) vermelden tenzij Opdrachtgever dit expliciet verzoekt.
Eis 4.3.4	De dienst (verlening) en of het product, dient door de Opdrachtnemer binnen 30 dagen na dagtekening van de door Opdrachtgever getekende nadere opdracht geleverd te worden, dit indien van toepassing op een door Opdrachtgever aangegeven locatie.

Eis 4.3.5	Opdrachtnemer stemt ermee in, dat indien deze niet in staat is het gevraagde te leveren, of binnen de gestelde randvoorwaarden te leveren, het Opdrachtgever vrij staat om buiten de Overeenkomst een gelijkwaardige offerte uit te vragen in de markt.
Eis 4.3.6	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de marktconformiteit van de offerte te toetsen en/of zonder tussenkomst van Opdrachtnemer de markt te benaderen voor een concurrerende prijsopgaaf. Indien blijkt dat de prijs 10% of meer afwijkt wordt de offerte van Opdrachtnemer niet marktconform beschouwd.
Eis 4.3.7	Opdrachtgever bepaalt de afleverlocatie(s). De levering dient tot in de goederenontvangstruimte te geschieden. De ruimte is hierbij toegankelijk voor een europallet, hoogte max. 200 cm, max. gewicht 500 kg per pallet.
Eis 4.3.8	Opdrachtnemer voorziet leveringen van een deugdelijke verpakking en etikettering waarop duidelijk is aangegeven voor welke besteller de levering bestemd is.
Eis 4.3.9	De bestelde producten worden, indien de Opdrachtgever dat wenst, in delen geleverd.
Eis 4.3.10	De geleverde hardware is fabrieksnieuw. Refurbished hardware is niet toegestaan.
Eis 4.3.11	De geleverde hardware dient specifiek voor de Nederlandse markt bestemd te zijn. Parallelle import of grijze import mag niet worden aangeboden.
Eis 4.3.12	Hardware wordt binnen de fabrieksgarantieperiode van ten minste 24 maanden na ontvangst Opdrachtgever, voor risico en rekening van Opdrachtnemer gerepareerd. Het betreffende product wordt na aanmelding door contactpersoon van Opdrachtgever binnen 15 werkdagen gerepareerd of omgewisseld voor een gelijkwaardig product. De exacte procedure wordt vastgelegd in het procedureboek.
Eis 4.3.13	In geval van DOA zorgt Opdrachtnemer dat het product, na aanmelding als DOA bij contactpersoon van Opdrachtnemer, binnen 10 werkdagen kosteloos wordt omgewisseld voor eenzelfde werkend product.

4.4 Privacy en Geheimhouding

Eis 4.4.1	Opdrachtnemer gaat akkoord met het sluiten van een Verwerkersovereenkomst (zie Bijlage F van het Bestek).
Eis 4.4.2	Opdrachtnemer zal van door hem ingeschakelde werknemers en derden een geheimhoudingsplicht opleggen en staat ervoor in dat zij zich bij de uitvoering van deze Opdracht aan deze geheimhoudingsplicht houden. Opdrachtnemer is verplicht om op eerste verzoek van Opdrachtgever Personeel en andere ingeschakelde hulppersonen en derden een geheimhoudingsverklaring te laten ondertekenen.

4.5 Communicatie

Eis 4.5.1	Opdrachtnemer en haar werknemers dienen tijdens het aanbestedingstraject en tijdens de contractfase in de mondelinge en schriftelijke communicatie met Opdrachtgever uitsluitend de Nederlandse taal te gebruiken.
Eis 4.5.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de door Opdrachtnemer uitgevoerde werkzaamheden adequaat worden gedocumenteerd.
Eis 4.5.3	Van Opdrachtnemer wordt verlangd dat hij een vast contactpersoon (accountmanager) aanwijst voor alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Naast het vaste contactpersoon wijst Opdrachtnemer een vast contactpersoon aan voor de dagelijkse gang van zaken (minimaal tijdens Kantooruren beschikbaar). Opdrachtgever stelt ook een vast contactpersoon aan.
Eis 4.5.4	Minimaal twee (2) keer per jaar vindt er een gesprek plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever op de locatie van Opdrachtgever. Een verslag van dit gesprek wordt binnen vijf (5) Werkdagen opgesteld door Opdrachtnemer. In dit gesprek wordt

	minimaal ingegaan op: de geleverde diensten, toekomstige (Contact Center Applicatie en domein) ontwikkelingen, knelpunten/problemen met de Contact Center Applicatie, duurzaamheid.
Eis 4.5.5	Alle gebruikersdocumentatie is opgesteld in de Nederlandse taal.

4.6 Product en dienstconformiteit

Eis 4.6.1	De geleverde producten en diensten dienen te blijven voldoen aan de functionele specificaties, welke zijn gesteld in de offerteaanvraag gedurende de looptijd van de overeenkomst.
Eis 4.6.2	Opdrachtnemer garandeert dat het de door Opdrachtnemer te leveren product(en) gedurende de looptijd van de Overeenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft. Het product voldoet in alle opzichten aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving (in het kader van de veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taakgeschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
Eis 4.6.3	Geleverde producten dienen de eigenschappen te bezitten die de Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst mag verwachten. Indien er sprake is van non-conformiteit, dan kan Opdrachtgever de correcte nakoming van de Overeenkomst van Opdrachtnemer eisen. Hieronder valt ook het op kosten van Opdrachtnemer terughalen van het geleverde product en het zorgdragen voor de levering van een product dat wel voldoet aan de Overeenkomst.
Eis 4.6.4	Opdrachtnemer garandeert dat het product voldoet aan de eigenschappen zoals genoemd in de: technische specificatie, brochures, reclame-uitingen e.d. van de fabrikant; het product die eigenschappen bezit die te verwachten zijn bij normaal gebruik
Eis 4.6.5	Opdrachtnemer garandeert dat het product in overeenstemming is met eventueel gedane toezeggingen door Opdrachtnemer.
Eis 4.6.6	Indien de Opdrachtnemer de installatie van het product verzorgt, wordt een niet juiste installatie gezien als een gebrek binnen de Overeenkomst. Hetzelfde geldt indien Opdrachtgever de installatie doet op basis van een fabriekshandleiding of –instructie en de fabriekshandleiding of –instructie blijkt niet juist of volledig te zijn.