

Programma van Eisen Klantcontactstelsysteem (SaaS)

1. Context

De veiligheidsregio Utrecht wil haar externe dienstverlening verbeteren en toewerken naar een eerste lijn voor al het externe klantcontact. Vanuit de eerste lijn worden dan zoveel mogelijk externe vragen direct beantwoord (voor zover de kennis daar aanwezig is) of doorgezet naar de inhoudelijke collega's binnen de organisatie. Vanuit project externe dienstverlening onderzoeken wij welke ICT-middelen er beschikbaar zijn om de externe dienstverlening binnen de VRU zo efficiënt en professioneel mogelijk te ondersteunen. Idealiter vinden wij een oplossing die voorziet in alle wensen, maar individuele oplossingen voor de verschillende onderdelen die toch waar nodig met elkaar kunnen 'communiceren' is ook een mogelijkheid.

Functioneel Programma van Eisen

Opsomming ten behoeve van de marktverkenning. In een later stadium bepaalt de VRU welke eisen zij stelt aan het klantcontactstelsysteem, welke wensen zij daaromtrent heeft en op welke manier deze worden meegenomen in de beoordeling.

Medewerkers van de eerste lijn binnen de VRU krijgen telefoontjes, mails en apps van externe personen en partijen met een informatiebehoefte in de regio met vragen, opmerkingen of anderzijds en beantwoorden deze. Hierbij maken zij gebruik van een kennisbank met informatie en eerder gegeven antwoorden. Mocht het antwoord daarin niet beschikbaar zijn, kunnen zij:

- Het telefoontje doorzetten naar de juiste persoon binnen de organisatie
- Middels een mail de vraag naar de juiste persoon binnen de organisatie doorsturen en deze vragen om een antwoord te formuleren en terug te sturen aan de eerste lijn

Elk contact wordt in het systeem vastgelegd/ opgenomen, zodat de eerste lijn ook het eerste contact kan opvolgen. Vanuit deze vastleggen van contacten kan ook:

- In de tijd teruggekeken worden naar contactmomenten
- Analyses gemaakt worden van de contactmomenten

De medewerkers van de eerste lijn werken op verschillende locaties en ook vanuit huis.

De applicatie moet bovenstaande mogelijk maken.

De Veiligheidsregio Utrecht heeft niet de behoefte de software On-premise te laten draaien en wil volledig technische ontzorgd worden, waardoor een SaaS-applicatie voor de hand licht.

De aanbidding die gemaakt wordt, moet naast bovenstaande, ook het opleiden van gebruikers en functionele oplevering omvatten.

Technische Programma van Eisen:

1. Opdrachtnemer is ISO 277001 gecertificeerd en werkt volgens de normen van ISO 20000 t.b.v. servicemanagement
2. De opdrachtnemer werkt conform ISO 2710 t.b.v. de bescherming van informatie in clouddiensten en ISA 27018 t.b.v. de bescherming en privacy van gebruikersgegevens in de Cloud
3. De opdrachtnemer ondertekent bij gunning de bijgevoegde 9AFV conforme) verwerkersovereenkomst
4. Alle data die door de Opdrachtgever in het systeem wordt ingegeven of wordt gegenereerd, behoort toe aan opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft geen enkele rechten op deze data
5. Het beheer en onderhoud wordt zodanig uitgevoerd dat de betreffende applicaties en de VRU blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving, zoals de Wet Veiligheidsregio's, Archiefwet, Wet BIG, AVG, geldende inkoopvoorwaarden en open standaarden.
Datzelfde geldt voor de volgende referentiekaders:
 - a. NEN-normering informatiebeveiliging (NEN-ISO/IEC27002, NEN-ISO/IEC 27001)
 - b. Datadefinities vanuit landelijke organen (ternzij er geen uniforme landelijke standaard is)
6. Alle gebeurtenissen die van invloed kunnen zijn op de beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid van de data van Opdrachtgever dienen onverwijld aan Opdrachtgever te worden gemeld en zodanig gelogd dat ze nadien in een rapportage zijn op te nemen.

Eisen rond beëindiging overeenkomst

1. De duurzaamheid van de applicatie is gegarandeerd als de applicatie (minimaal binnen de contractduur) niet langer ondersteund wordt door de Opdrachtnemer. Hierbij wordt de broncode (open source, escrow) beschikbaar gesteld of bestaat de mogelijkheid om het onderhoud en de ondersteuning voort te zetten bij een andere partij (exclusief de Opdrachtnemer en zuster-, dochter- en moedermaatschappijen). Indien er bij de

opdrachtnemer sprake is van een verandering in de bedrijfsvoering die van belang is voor de applicatie en de bijbehorende dienstverlening, wordt de opdrachtgever proactief geïnformeerd.

2. De VRU wil na de afloop van het contract de mogelijkheid hebben om over te stappen op een andere opdrachtnemer. Hierbij moeten alle opgebouwde gegevens en instellingen/inrichting overgedragen kunnen worden. Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de opdrachtnemer vernietigd. De opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.

Onderdelen dienstverleningssysteem:

- 1. Een (zaak)systeem waarin al het klantencontact geregistreerd wordt en van waaruit de KCC medewerker vragen ter afhandeling kan doorzetten naar interne afdelingen/medewerkers.**

Moet voldoen aan de volgende eisen:

- (Automatisch) registreren van binnenkomende telefoons en mails.
- Registreren van social media berichten.
- Relevante data moeten ophaalbaar zijn uit het systeem.
- Er is een link met de kennisbank. (Liefst kennisbank doorzoekbaar vanuit het (zaak)systeem.)
- Collega's die vragen doorgestuurd krijgen, hoeven niet in een aparte app in te loggen maar kunnen gebruik maken van eigen mailbox bij het geven van een reactie.
- Het systeem geeft, op het moment van het telefoontje/mailtje, gelijk inzicht in eerder contact met dit mailadres/telefoonnummer. Idealiter ook vindbaarheid van eerder klantencontact op basis van de locatie die de melding/vraag betreft.
- Het systeem heeft een koppeling met het zaaksysteem (momenteel RxMission), bij een melding m.b.t. een in het zaaksysteem bekend adres, wordt de hiervan bekende informatie getoond (bijv bezoek toezichthouder, aanvraag advies etc)
- Systeem heeft een doorstuurfunctie naar betrokken inhoudelijke collega's, waarbij vaste tekstblokken (bijv over afhandelingstermijn) worden meegegeven.
- Systeem heeft een signaleringsfunctie, waarbij openstaande doorgestuurde vragen net voor het bereiken van de maximale afhandelduur, automatisch een signaal krijgen om te rappelleren
- Systeem kent een rapportagefunctie, waarbij met verschillende filters de ontvangen vragen en gestuurde antwoorden kunnen worden doorzocht.

Gebruikers: medewerkers van het klantencontactcentrum VRU.

- 2. Een interne kennisbank waarop vragen en antwoorden en andere (voor een KCC) relevante info geregistreerd wordt ter ondersteuning van de dienstverlening.**

Doel: Vastleggen en toegankelijk maken van inhoudelijk deskundigen gevalideerde antwoorden.

Moet voldoen aan de volgende eisen:

- Vragen en antwoorden kunnen registreren (enkel door geautoriseerde medewerkers).
- Procesafspraken m.b.t. kennisbank registreren (enkel door geautoriseerde medewerkers.)
- Vragen en antwoorden zijn herkenbaar gevalideerd.
- Bij elke vraag is zichtbaar op welke datum vraag en antwoord zijn geregistreerd.
- Na een half jaar moet automatisch een melding komen dat een antwoord opnieuw moet worden gevalideerd.
- Vragen en antwoorden kunnen worden geraadpleegd door alle medewerkers VRU.
- Vragen en antwoorden zijn gegroepeerd in een logische indeling op onderwerp.
- Vragen en antwoorden moeten door geautoriseerde medewerkers kunnen worden 'vrijgegeven' voor internet -> Link met punt 3.
- Vragen en antwoorden moeten op een gebruikersvriendelijke manier toegankelijk zijn, onder andere door een goede zoekfunctie en filter.

Gebruikers: Medewerkers van het klantencontactcentrum + alle medewerkers VRU.

3. Een kennisbank voor externe klanten met antwoorden op veelgestelde vragen en andere relevante klanteninformatie.

Moet voldoen aan de volgende eisen:

- De kennisbank is vindbaar voor de externe gebruiker. (Vanuit website vru.nl).
- De onderwerpen zijn ingedeeld in een logische boomstructuur.
- De antwoorden zijn klantgericht geformuleerd. (Aanpassing van kennis op interne kennisbank mogelijk voor doorzetting naar externe kennisbank.)
- Er is de mogelijkheid om veelgestelde vragen te bekijken. Suggesties krijgen voor mogelijk andere interessante vragen en antwoorden.
- De oplossing voldoet aan de de standaard op het gebied van beveiliging en privacy.
- De (zoekfunctie van de) kennisbank heeft een snelle reactietijd zodat gebruikers niet lang hoeven te wachten op een antwoord.

Gebruikers: onze externe klanten (bewoners, VvE's, ondernemers, gemeentes en andere partners).

Eisen ICT inrichting:

- Het te leveren systeem is volledig in de Nederlandse taal, incl ondersteuning. Documentatie wordt ook in het Nederlands geleverd
- Het systeem is eerder succesvol geïmplementeerd bij een andere opdrachtgever.
- De aangeboden applicatie is direct leverbaar en de levering van alle in de offerte opgenomen onderdelen is inbegrepen in de geoffreerde prijs
- Als bepaalde functionaliteit specifiek als maatwerk wordt ontwikkeld, dan wordt deze in de eerstvolgende release meegenomen als standaardfunctionaliteit en wordt deze opgenomen in het onderhoudsschema
- De applicatie wordt gedurende de contractperiode doorontwikkeld zonder additionele kosten. Deze doorontwikkeling betreft zowel correctief, preventief als additief

onderhoud, zodat de Opdrachtgever blijvend voldoet aan de geldende wet- en regelgeving en inspeelt op de ontwikkelingen in de markt.

- De applicatie is een SaaS-applicatie

Technische eisen:

- Bij het sturen en ontvangen van e-mails wordt gebruik gemaakt van alle hiervoor relevante, voor overheden verplichte beveiligingsstandaarden. Voor het versturen en ontvangen van emails worden SPF, DKIM en DMARC toegepast. Voor het mailen vanuit de applicatie wordt gebruik gemaakt van STRTTLS 1.2, waarbij een DKIM-sleutel mogelijk is. Andere standaarden waaraan de applicatie moet voldoen zijn DNSSEC, DAN, IPv4 en IPv6, HTTPS en HSTE-verkeer. Hierop kan worden getoetst via www.internet.nl
- Gegevens inladen minimaal via Excel en CSV-bestanden is mogelijk
- Bij transport van vertrouwelijke informatie over onbetrouwbare netwerken, zoals het internet, wordt altijd geschikte encryptie toegepast
- Functioneel beheer is in staat om de organisatiestructuur en autorisatie in te regelen en aan te passen

Toegankelijkheid

- De applicatie beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit en met responsive design, benaderbaar is, de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX etc). Uitzondering hierop is een plug-in voor kantoorautomatisering
- Authenticatie verloopt via Entra ID van de Opdrachtgever. Na authenticatie via Entra ID, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden applicatie, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd.

Eisen m.b.t. koppelingen

- De applicatie moet een koppeling kunnen maken met onze bestaande en toekomstige telefooncentrale, zodat inkomende en uitgaande calls geregistreerd kunnen worden in de nieuwe applicatie
- Meerdere mailboxen moeten gekoppeld kunnen worden aan de applicatie (ca 5 à 10). De opdrachtgever moet eenvoudig nieuwe mailboxen kunnen toevoegen aan de applicatie
- Indien gewenst moet alle data te koppelen of uitwisselbaar zijn met andere systemen, o.a. een BI omgeving.
- HTTPS-koppelingen naar de infrastructuur van of voor Opdrachtgever dienen te zijn ge-encrypt op basis van een PKI Overheidscertificaat

Service Level Agreement & Document van Afspraken en Procedures

Algemeen:

- Opdrachtgever stelt voorwaarden aan het aan te bieden Support, Service en Maintenance op de bestaande maatwerkapplicaties, die vastgelegd dienen te worden in de SLA & DAP (vanaf nu alleen als SLA aangeduid) tussen Partijen. Inschrijver dient zich te conformeren aan deze voorwaarden. De SLA wordt door Opdrachtnemer opgesteld. In dit PvE is opgenomen waar de SLA in elk geval (minimaal) aan moeten voldoen. Deze waarden zijn overgenomen in bijgevoegde SLA.
- De Opdrachtnemer levert tijdens de verificatiefase een concept SLA aan gebaseerd op dit Programma van Eisen en de Inschrijving en volgend het standaard SLA die als bijlage

in deze aanbesteding is meegenomen. Deze wordt vastgesteld in overleg met en na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever.

SLA

- Aanbestedende eist een kwartaalrapportage betreffende de afspraken in de SLA, waarbij minimaal de volgende onderwerpen aan de orde komen: • Up - time; • Down -time; • Time tot fix; • Time to respond; • Mean time between failures (MTBF).
- In de te overeen te komen SLA dient minimaal te staan:
 - Contactgegevens storingsdienst
 - Oplostijden
 - Escalatieproces
 - Eerste en tweede contactpersoon
 - Notificatieprocedure
 - Werkwijze van opvolging van incidenten
 - Bonus/malus regeling bij al dan niet halen van KPI's.
 - Een Service Level rapportage met informatie over de volgende indicatoren:
 - Reactietijd
 - Oplostijd
 - Aantal incidenten
 - Aantal geleverde applicatie en
 - Daling/stijging van het aantal incidenten ten opzichte van vorige periode
 - Voltooiingsdatum
 - Aantal problemen tijdens acceptatietests
 - Aantal verwerkte vragen en ondersteuningsaanvragen
- De Opdrachtgever bepaalt de initiële prioriteit van incidenten. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd:
 - Prio 1: De Applicatie is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)
 - Prio 2: De Applicatie is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).
 - Prio 3: Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)
 - Prio 4: Gebruikers/ beheerdersvraag

DAP

- De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten en heeft hiervoor een procedure.

Beheer en Onderhoud

- De Opdrachtnemer garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van de Applicatie waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld een ramp of incident) de afgesproken dienstverlening binnen 48 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag kan bedragen.
- Er wordt dagelijks, oprollend naar wekelijks en maandelijks een back-up gemaakt van de omgeving en van de data. Indien nodig wordt een back-up binnen 24 uur teruggeplaatst
- Alle functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de werking van de applicatie voor de overige gebruikers. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik maken van de applicatie tijdens deze functioneel beheertaken.

Helpdesk

- Opdrachtnemer dient te voorzien in een helpdesk voor de afhandeling van vragen, wensen en problemen. Dit dient telefonisch en per chat aangeboden te worden (beantwoord door een natuurlijk persoon) en niet uitsluitend via een portal.
- De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. Daarnaast geeft de Opdrachtnemer inzicht in veelvoorkomende meldingen van andere klanten. De helpdesk van de opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal. De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.

Implementatie eisen

- Leverancier stelt een projectplan op, waarin naast de verantwoordelijkheden van de leverancier ook duidelijk omschreven wordt wat de leverancier verwacht van de opdrachtgever en welke tijdsinspanning nodig is van opdrachtgever.
- Leverancier zorgt voor training in het Nederlands voor de eindgebruikers van de applicatie.
- De gegevens uit het huidige systeem dienen voor zover van toepassing, zulks ter beoordeling van Aanbestedende Dienstvolledig én automatisch mee te worden genomen bij de implementatie van het nieuwe systeem
- De aangeboden Applicatie is (betreft de eisen) direct na definitieve gunning leverbaar en de levering van alle in de Inschrijving opgenomen onderdelen is Eis Omschrijving gedekt in het Prijsformulier. Alle functionaliteiten zijn live toonbaar tijdens de presentatie en de gebruikerstest. Als bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld (maatwerk), dan is dat voor het live gaan en wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de Applicatie en wordt deze functionaliteit opgenomen in het onderhoudsschema
- Bij aanvang van de opdracht levert de Opdrachtnemer, in overleg met de VRU een specifiek Plan van Aanpak met daarin onder andere beschreven de integratie, configuratie, trainingen, documentatie, ondersteuning. Hierbij wordt benoemd welke activiteiten door de Opdrachtnemer en welke door de VRU uitgevoerd dienen te worden. Het implementatieplan en beheerplan wat Inschrijver indient als GC-1 en GC-2 dient als uitgangspunt voor het plan van aanpak.
- Bij aanvang van de Proof of Concept levert de Opdrachtnemer, in overleg met de VRU een specifiek Plan van Aanpak met daarin onder andere beschreven de integratie, configuratie, trainingen, documentatie, ondersteuning. Hierbij wordt benoemd welke activiteiten die door de Opdrachtnemer en welke door de VRU uitgevoerd dienen te worden

Opleidingseisen

- De Opdrachtnemer leidt de gebruikers op locatie van de Opdrachtgever (Utrecht en omgeving) of online van de Applicatie op. Hierbij worden zij voorzien van de benodigde Nederlandstalige documentatie (inclusief technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het beheer volledig zelfstandig kan plaatsvinden ook bij later geleverde (standaard) nieuwe functionaliteiten.

- De Opdrachtnemer zorgt voor een gebruiksinstructie voor de eindgebruikers waarbij een aparte instructie is voor iedere aparte rol. Opdrachtnemer dient de VRU altijd te voorzien van de laatste versie van deze gebruiksinstructie.
- De Opdrachtnemer leidt gebruikers, bij voorkeur op locatie, op. Hierbij worden zij voorzien van de benodigde documentatie (inclusief technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het beheer volledige zelfstandig kan plaatsvinden.
- De wijze waarop aan bovenstaande eisen invulling wordt gegeven, wordt door inschrijver vastgelegd in een opleidingsplan welke onderdeel uitmaakt van het plan van aanpak voor de implementatie.