

Bijlage D 'Programma van Eisen' d.d. 22 januari 2026

*Alle wijzigingen n. a. v. de Nota van Inlichtingen d.d. 17.12.2025 zijn in het blauw verwerkt *

*Alle wijzigingen n. a. v. de Nota van Inlichtingen d.d. 22.01.2026 zijn in het groen verwerkt *

1.1 Dienstverlening/Installatie en implementatie

De Opdracht omvat alle (maar niet uitsluitend) in deze paragraaf opgenomen werkzaamheden en diensten die leiden tot het leveren, inrichten en onderhouden van een omnichannel contactcenter applicatie (verder te noemen CX applicatie), het koppelen of integreren met een externe applicatie van de Opdrachtgever, het aansluiten op de connectiviteitslaag van de Opdrachtgever en het aansluiten bij de bestaande Teams telefonie functionaliteit conform de eisen en wensen en de met de opdrachtgever overeen te komen specifieke software inrichting en configuratie.

1.1.1 Installatie en implementatiewerkzaamheden	
In aanvulling op datgeen in de GIBIT 2023 t.a.v. de Implementatie en Acceptatie is bepaald verricht de Leverancier in ieder geval de volgende werkzaamheden.	
1.	De implementatie <ul style="list-style-type: none">a. Ondersteuning en advies;b. Het inrichten van de aangeboden diensten;c. Advies met betrekking tot de inrichting van de CX applicatie passend bij de dienstverlening van de Opdrachtgever en de functionaliteit van de CX applicatie;d. Het definiëren en uitwerken van ACD-groepen, bericht kanalen, keuzemenu's, wachtrijen, meldteksten etc. om de bereikbaarheid te realiseren en deze uitwerken in call- en berichtenflows;e. Het inrichten van de CX applicatie;f. De inrichting van het dashboard en wallboard;g. Het in overleg inrichten, aanpassen en/of uitbreiden van interne en externe telefoonnummers, (bel)groepsnummers in Teams en algemene nummers indien van toepassing;h. Software en hardware in te zetten en/of in te richten naar de door in overleg met Opdrachtgever vastgestelde programmering;i. Controleren van gegevens op fouten.
2.	Acceptatie <p>De werkzaamheden aangaande het testprotocol omvatten onder andere:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Met de verantwoordelijke van Opdrachtgever opstellen van het testprotocol.b. Het met de afgevaardigden van de Opdrachtgever afnemen van het testprotocol.c. Het aanpassen van de programmering en inrichting naar aanleiding van het testprotocol.d. De acceptatie omvat een periode van schaduw draaien van CX applicatie en het bellen met MS Teams. Gedurende deze periode worden de aangeboden diensten voor een aantal gebruikers in productie genomen, naast de huidige situatie.<ul style="list-style-type: none">i. Opdrachtgever kan oproepen op vaste telefoonnummers van de opdrachtgever binnen de GT Vast overeenkomst van de VNG naar andere vaste nummers routeren.

1.1.1 Installatie en implementatiewerkzaamheden	
3.	<p>De communicatiestructuur</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Het inrichten en programmeren van de noodzakelijke/aangeboden hardware/software; b. In overleg met de Opdrachtgever porteren en/of migreren en/of verhuizen en aansluiten, in het datacenter of Azure indien van toepassing, van de vaste telefonie diensten, c. Het testen van de configuratie/installatie/oplossing; d. Het opleveren van de systeemdokumentatie en -administratie en programmering.
4.	<p>Extra ICT-applicaties</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Het inrichten en autoriseren van de beheersystemen; b. Implementeren derden programmatuur om bijvoorbeeld specifieke functionaliteit te realiseren.
5.	<p>Diensten</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Het gehele projectmanagement van de Opdracht tot en met Protocol van Oplevering van de Opdrachtgever, o.a. inclusief afstemming met de Opdrachtgever, systeembeheerders van de netwerk omgeving, leverancier/realisatieteam van zaaksystemen en connectiviteitslaag, functioneel beheerders, medewerkers van de Opdrachtgever, providers, zodat de aangeboden dienst conform de Overeenkomst en de gedurende implementatieperiode overeengekomen specificatie/inrichting wordt gerealiseerd; b. Inspanningsverplichting voor Opdrachtnemer is, als onderdeel van het projectmanagement, met de derde partijen/leveranciers, die diensten en producten leveren en implementeren noodzakelijk voor het volledig inrichten van de vaste telefonie diensten, de telefoniefunctie van Teams, CX applicatie en integratie met zaaksystemen en andere applicaties middels de connectiviteitslaag. c. De uitvoering van de werkzaamheden t.b.v. de integratie (of indien van toepassing koppeling) met zaak-, klantcontact- of CRM applicatie vindt op een later moment in overleg en gefaseerd plaats. Deze werkzaamheden maken dus geen onderdeel uit van de initiële implementatie.
6.	<p>Ondersteuning bij en na migratie/go live van de oplossing</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ondersteuning van de organisatie van Opdrachtgever voor, bij en na het in gebruik nemen voor productieve doeleinden.

1.1.2 Het applicatielandschap van Opdrachtgever	
7.	<ul style="list-style-type: none"> a. Opdrachtgever is verantwoordelijke voor de inrichting van het LAN en WAN voor het toepassen van te implementeren oplossing; b. Opdrachtgever is verantwoordelijke voor het voorzien van voldoende switchpoorten, voorzien van Power over Ethernet, voor het aansluiten van de IP toestellen (indien van toepassing); c. Opdrachtgever heeft 1 Microsoft Entra ID.

1.2 De conformiteitslijst

Begripsbepaling(aanvullend) bij de conformiteitslijst

- **Automatic Call Distribution (ACD):** ACD is een verzameling van methoden voor het distribueren van inkomende telefonische oproepen naar medewerkers in een CX applicatie.
- **Automatic Call Distribution and Messaging (ACDM):** ACDM is een verzameling van methoden voor het distribueren van inkomende gesprekken, e-mails, chats, sms'jes, social mediaberichten, WhatsApp-berichten en andere in gebruik zijnde communicatiekanalen.
- **Bericht:** de berichten van de communicatiekanalen in gebruik bij het omnichannel contactcenter. Bijvoorbeeld: email, WhatsApp, sms, webchat etc.

1.2.1 Algemene eisen

1.2.1.1 Algemene eisen aan de diensten	
1.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ontwerp, de dimensionering en de realisatie van de architectuur van de te leveren diensten.
2.	De Opdrachtnemer is in staat om al het telefoonverkeer van Opdrachtgever te verwerken, inkomend en uitgaand, vaste- en mobiele telefonie.
3.	Onafhankelijk van de technische invulling blijft de Opdrachtnemer te allen tijde verantwoordelijk voor de aangeboden dienstverlening inclusief het gebruik van de diensten van derden om de werking van de aangeboden diensten te garanderen, bijvoorbeeld de diensten van de vaste telefonie provider (op moment van de aanbesteding is Vodafone). Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de diensten van de vaste telefonie provider maar wel voor het toepassen, installeren en aansluiten van de diensten van de vaste telefonie provider omdat deze noodzakelijk zijn voor de te realiseren dienstverlening. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afstemming van de configuratie van de SBC met de provider.
4.	De Opdrachtgever kan de profielen op- en afschalen gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Onbeperkt opschalen en maximaal 40 %, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, afschalen van de aantallen opgenomen in het Aanbestedingsdocument.
5.	Opdrachtnemer garandeert dat de aangesloten vaste telefonie diensten, Teams telefoniefunctie en de CX applicatie deugdelijk, volledig en op vakbekwame wijze zullen worden geleverd, geïntegreerd en aangesloten.
6.	Op alle locaties waar de medewerkers van de Opdrachtgever werkzaam zijn; het kantoor van de Opdrachtgever, de thuiswerkplekken en overige locaties beschikken de medewerkers over dezelfde functionaliteit en faciliteiten als beschreven in onderliggend document.

1.2.1.2 Algemene functionele eisen	
7.	Het gebruik van doorkiesnummers is zodanig dat medewerkers van de Opdrachtgever direct aankiesbaar kunnen zijn.
8.	De algemene nummers van de Opdrachtgever kunnen nummers uit een doorkiesreeks, groepsnummers of enkelvoudige nummers zijn.

1.2.1.2 Algemene functionele eisen

9.	Per gebruiker, huntgroep, belgroep of ACD groep kan worden ingesteld of het algemene nummer, het 071 doorkiesnummer of een groepsnummer wordt meegestuurd bij het opzetten van een externe oproep.
10.	Als een beller in de wacht staat of wordt gezet mag er geen algemene “stilte “zijn. De beller dient een algemeen geaccepteerde wachttoon te horen.

1.2.2 De gebruikersprofielen

1.2.2.1 Het vaste toestel

Vaste toestellen voor Microsoft Teams zijn bij de Opdrachtgever al geplaatst. Bij overname, aanpassing of plaatsing van toestellen dienen dit Microsoft Teams gecertificeerde IP-toestellen te zijn en de inrichting te voldoen aan de volgende eisen.

11.	Het vaste toestel is telefonisch bereikbaar op een 071....nummer uit de doorkiesreeks.
12.	Het vaste toestel beschikt over de interne telefoonlijst voor het opzoeken en bellen van collega's. De telefoonlijst wordt up-to-date gehouden vanuit Microsoft Entra ID.

1.2.2.2 De Microsoft Teams gebruiker

Microsoft Teams telefonie functionaliteit is bij de Opdrachtgever ingericht. Bij overname, aanpassing, uitbreiding etc. dient de inrichting te voldoen aan de volgende eisen. f

13.	De Microsoft Teams gebruiker is telefonisch bereikbaar op een 071....nummer uit de doorkiesreeksen of een niet direct aankiesbaar intern nummer van de Opdrachtgever.
14.	De Microsoft Teams gebruiker kan bij het uitbellen het algemene nummer van de Opdrachtgever meesturen of het eigen doorkiesnummer.

1.2.2.3 De CX gebruiker

Ten aanzien van de CX gebruiker gelden de volgende functionele eisen.

15.	<p>De CX gebruiker heeft de beschikking over een dashboard of scherm en daarin kan worden opgenomen en getoond:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Realtime presence informatie over alle medewerkers van Opdrachtgever:<ul style="list-style-type: none">i. Uit Microsoft Teams: bezet, niet storen, beschikbaar, afgemeld;ii. Op basis van de MS Outlook agenda informatie;b. De duur van het lopende gesprek;c. Aan en afmelden in de ACDM groep(en);d. Permanente status informatie over de KCC medewerkers in de ACDM groep(en);<ul style="list-style-type: none">i. Ingelogd, beschikbaar, wrap-up, in gesprek, niet beschikbaar met redene. Wachtrij informatie over de ACDM groep(en);<ul style="list-style-type: none">i. Aantal wachtenden, wachttijd, berichten per wachtrij/kanaal,f. Een belijst van de ontvangen, gemiste en opgezette oproepen; <p>Het tonen of niet tonen van de bovengenoemde eisen is flexibel en kan tijdens de implementatie definitief worden gemaakt.</p>
16.	<p>De CX gebruiker kan binnen het dashboard de MS Outlook agenda van medewerkers van de Opdrachtgever inzien of openen;</p>
17.	<p>Op het dashboard wordt bij een inkomende telefonische oproep of bericht aangegeven voor welke ACDM groep de oproep of het bericht bestemd is (kanaal, website, nummer, e-mailadres, wachtrij);</p>
18.	<p>De CX gebruiker kan binnen het dashboard een telefonische oproep in de wacht zetten en doorverbinden - intern of extern - en de oproep terugnemen na consultatie;</p>
19.	<p>De CX gebruiker kan binnen het dashboard een telefonische oproep in de wacht zetten en doorverbinden naar collega CX gebruiker of een bericht toewijzen aan een collega;</p>
20.	<p>De nawerktijd, waarbij de CX gebruiker geen oproepen aangeboden krijgt na het beëindigen van een gesprek, is instelbaar. De CX gebruiker kan de nawerktijd vroegtijdig beëindigen of verlengen;</p>
21.	<p>De CX gebruiker kan naast ACD gesprekken ook directe gesprekken aannemen en opzetten;</p>
22.	<p>De CX gebruiker kan binnen het dashboard reageren op een externe chat, opgebouwd vanaf de website of whatsapp;</p>
23.	<p>De CX gebruiker kan in eigen beheer instellen voor welke ACDM groep of groepen oproepen of berichten worden beantwoord, meerdere moet mogelijk zijn;</p>
24.	<p>De CX gebruiker kan bij afmelding de reden van afmelding opgeven: pauze, lunch, andere werkzaamheden etc.</p>
25.	<p>De CX gebruiker kan meeluisteren met een collega;</p>
26.	<p>De CX gebruiker hoort bij het doorverbinden van oproepen naar de Teams gebruikers de overgangstoon totdat de oproep door de Teams gebruiker wordt beantwoord;</p>

1.2.2.4 De supervisor

Ten aanzien van de supervisor van de CX applicatie gelden de volgende functionele eisen.

27. De supervisor beschikt over de functionaliteit van de CX gebruiker;

28. De CX applicatie biedt voor de supervisor de volgende rapportage instellingen en mogelijkheden;

a. De supervisor kan naast de standaard rapporten in de CX applicatie zelf rapporten definiëren;

b. Maken en instellen van dag, week, maand en kwartaal rapporten op basis van historische gegevens en gedefinieerde servicelevels per CMDA groep de volgende (telefoon, chat, mail) informatie inclusief headtmap:

- i. Oproepen/berichten aangeboden
- ii. Oproepen/berichten afgehandeld
- iii. Uitgaande oproepen gedaan
- iv. Doorschakelingen van Teams naar KCC
- v. Gem. antwoordsnelheid
- vi. Gem. gespreksduur
- vii. Langstwachende
- viii. Aantal opgehangen
- ix. Quick drops
- x. KPI's/Serviceniveau
- xi. Verwerkingstijd totaal

i. Het is mogelijk om het aanbod, wachttijden en de inzet van medewerkers in kleine tijdseenheden te meten, te rapporteren en in een overzicht te combineren. De hiervoor minimaal instelbare tijdseenheid is 15 minuten;

ii. Rapportage over de succesvol doorverbonden oproepen naar een Teams gebruikers en het totaal van wel en niet gerealiseerde doorverbonden oproepen:

- i. Per Teams gebruiker, externe nummers en belgroepen;
- ii. Per CX gebruiker.

c. Per CX gebruiker:

- i. De gemiddelde gesprekstijd, aantal gesprekken en totale gesprekstijd, afwezigheid verdeeld over de opgegeven/ingevoerde reden;
- ii. De gemiddelde verwerkingstijd of chat tijd, aantal berichten/chats en totale verwerkingstijd, afwezigheid verdeeld over de opgegeven/ingevoerde reden.

d. Rapportages kunnen worden geëxporteerd als CSV bestand, Microsoft Excel en applicatie eigen opmaak en standaard worden geprogrammeerd in de applicatie zodat de supervisor de rapportages automatisch over een in te stellen periode (week, Maand) krijgt via mail;

e. Rapportages over de, na de oproepen en berichten, geregistreerde gespreks- en bericht onderwerpen: de oproep classificering.

f. In de rapportages kunnen/worden de quick drops, bellers of chat verzoeken die binnen 5 seconden de oproep of chat beëindigen niet meegenomen.

1.2.2.4 De supervisor

29.	De data van de CX applicatie kan worden benaderd met Power BI zodat functioneel beheer, supervisor en BI specialist zelf met Power BI rapportages kan maken over de performance van het KCC gecombineerd met informatie uit andere applicaties. a. De data voor het bepalen van de performance van de CX applicatie kan worden geëxporteerd; b. Voor de data uitwisseling kan gebruik worden gemaakt van de connectiviteitslaag.
30.	De supervisor kan het wallboard of de wallboards eenvoudig inrichten en aanpassen;
31.	De supervisor kan beschikken over een aangepast dashboard op de PC/desktop/laptop met de volgende functies: a. Tonen van de ACD groepen met naam met realtime informatie als gemiddelde wachttijd en maximale wachttijd, aantal gesprekken en aantal wachtenden; b. Tonen per kanaal realtime informatie als gemiddelde wachttijd en maximale wachttijd, het aantal verwerkte, te verwerken en totaal ontvangen berichten; c. Per ACD groep en kanaal tonen van het service level en realtime performance; d. Per ACDM groep tonen van het aantal ingelogde agenten en de status van de agenten met de mogelijkheden om per agent de status te bekijken; e. Per berichten groep tonen van het aantal berichten in de wacht en in behandelingen; f. De supervisor heeft direct inzicht in de afwezigheidcodes van de medewerkers.
32.	De supervisor heeft de rechten voor het toewijzen en verwijderen van CX gebruikers, het toekennen van CX gebruikers aan kanalen, voor CX gebruikers een login/logout te kunnen uitvoeren en kanalen en groepen te kunnen openen en sluiten.
33.	De supervisor kan meeluisteren in een gesprek van de CX gebruiker met een externe beller of interne gebelde collega.

1.2.3 De CX applicatie

Onderdeel van de aanvraag is een CX applicatie voor het Klant Contact Center om de gesprekken en berichten te routeren naar de juiste medewerker. De CX applicatie dient de volgende eisen in te vullen.

1.2.3.1 De CX applicatie	
Ten aanzien van de CX applicatie om de gesprekken en berichten te routeren naar de juiste medewerker, gelden de volgende functionele eisen.	
34.	<p>De CX applicatie kan de volgende communicatiekanalen verwerken: telefonie, email, webchat van meerdere websites, WhatsApp en berichten van social media.</p> <p>De implementatie en het gebruik van email en (web) chat functionaliteiten zijn optioneel. Deze werkzaamheden maken dus geen onderdeel uit van de initiële implementatie.</p>
35.	<p>Oproepen en berichten kunnen lineair, cyclisch of naar workload worden gerouteerd over de in de ACDM groep aangemelde CX gebruikers;</p> <p>a. De routing is gebaseerd op de historie van alle ACD groepen samen waar de contactcenter gebruiker is aangemeld.</p>
36.	<p>Wanneer de CX gebruiker in een ACDM groep een oproep of bericht niet beantwoordt wordt de oproep of het bericht door gerouteerd naar een volgende CX gebruiker. De CX gebruiker die de oproep of het bericht niet heeft beantwoord blijft aangemeld en kan een volgende oproep of bericht aangeboden krijgen.</p>
37.	<p>Indien de status van de CX gebruiker in MS Teams of in MS Outlook agenda op 'afwezig' of 'bezet' staat is de CX gebruiker in de CX applicatie beschikbaar en bereikbaar als de gebruiker is ingelogd en beschikbaar is.</p>
38.	<p>Een wallboard is beschikbaar voor het tonen van de performance van de CX applicatie.</p>
39.	<p>Alle gesprekken van de CX gebruikers kunnen worden opgenomen. De supervisor en andere geautoriseerde medewerkers kunnen deze terugluisteren.</p> <p>a. Per ACD groep kan gespreksopname worden ingesteld;</p> <p>b. De bewaartijd van de opgenomen gesprekken is instelbaar. De opgenomen gesprekken worden dan automatisch verwijderd. De bewaartijd is instelbaar tot max 2 maanden;</p> <p>c. Opgenomen gesprekken kunnen worden geëxporteerd/bewaard.</p>
40.	<p>De inkomende chats worden getoond in het dashboard van de CX gebruiker. De CX gebruiker kan een chat uit de queue oppakken of de chat kan automatisch worden aangeboden aan de CX gebruiker.</p>
41.	<p>Na het afhandelen van de ACDM oproep of bericht kan de CX gebruiker het onderwerp van het contactmoment registreren;</p> <p>a. De onderwerpen van de gesprekken en berichten kunnen via een drop down menu in de CX applicatie worden geregistreerd;</p> <p>b. Aan een gesprek of bericht kunnen meerdere onderwerpen, bevindingen of acties worden geregistreerd. Bijvoorbeeld de oproep ging over: ;. Omgevingsvergunning, 2. De oproep is doorverbonden.</p> <p>c. De functioneel beheerder kan gespreks- en bericht onderwerpen of acties toevoegen in de CX applicatie.</p>

1.2.3.1 De CX applicatie

42.	In de CX applicatie kan een extern telefoonboek worden ingevoerd. De CX gebruiker kan oproepen dan in het dashboard doorverbinden naar externe telefoonnummers; Het externe telefoonboek kan centraal worden beheerd door de supervisor of functioneel beheerder.
43.	Binnen de CX applicatie kan een wachtrij open en dicht worden gezet door de supervisor. Wanneer een wachtrij dicht wordt gezet krijgt de beller bijvoorbeeld de melding 'dit nummer is tijdelijk buiten gebruik' of de mail krijgt een afwezigheidsbericht. Als de wachtrij open staat, bereikbaar is, kan deze ook als keuze worden opgenomen in een keuzemenu.
44.	De CX applicatie biedt de mogelijkheid chatbot & voicebot in te richten. Komt de beller of chatter er niet uit dan kan direct worden doorgeschakeld naar een CX gebruiker. NB. De implementatie en het gebruik van Chatbot & Voicebot functionaliteiten zijn optioneel. Deze werkzaamheden maken dus geen onderdeel uit van de initiële implementatie.
45.	De CX applicatie biedt transcriptie van spraak- en chatinteracties via AI. De transcriptie wordt gedurende het gesprek direct getoond op het dashboard van de CX gebruiker of binnen 10 seconden na beëindiging van het gesprek op het dashboard weergegeven. Deze transcripties kunnen worden opgeslagen bij een zaak of contact in het zaakstelsel van de Opdrachtgever indien relevant: a. als registratie van het gesprek of chat; b. als interactiesamenvatting.

1.2.3.2 De interactieve voice response

De IVR om de gesprekken en berichten om de bellers te informeren en te routeren naar de juiste medewerker, dient te voldoen aan de volgende functionele eisen.

46.	Indien oproepen op ACD telefoonnummers niet direct kunnen worden beantwoord kan de beller worden geïnformeerd met een meldtekst: a. Bijvoorbeeld de meldtekst "Een ogenblikje A.U.B. - al onze medewerkers zijn in gesprek"; b. Meldteksten kunnen meerderde keren aan de wachtende beller worden aangeboden; c. Een meldtekst kan worden gevolgd door een herhaalttekst; i. De herhaalttekst kan een aantal keer worden herhaald; ii. De tijd tussen de meldtekst en herhaalttekst kan worden ingesteld; iii. De teksten van de meldteksten zijn vrij in te spreken of toetsen; d. Een meldtekst waarin het aantal wachtenden wordt aangegeven en dat deze aftelt; e. De meldteksten, vervolgtteksten en inrichting kunnen per ACD groep verschillen.
-----	--

1.2.3.2 De interactieve voice response

47.	<p>De IVR applicatie biedt de mogelijkheid van een keuzemenu om direct te worden doorgerouteerd naar de juiste afdeling/medewerker of voor het beluisteren van specifieke ingesproken informatie;</p> <ul style="list-style-type: none">a. Het keuzemenu kan worden opgenomen als tekst of herhaalttekst bij het wachten op beantwoording van een oproep;b. Het keuzemenu kan tot tenminste 2 niveaus worden ingericht;c. Op basis van een tijdtabel kunnen keuzes en/of meldteksten verschillend worden ingericht;d. Er is geen beperking in het aantal oproepen dat de IVR kan afhandelen dan het aantal SIP kanalen beschikbaar;e. Na een door de supervisor geactiveerde noodtekst of informatietekst kunnen oproepen via een keuze menu worden doorgerouteerd naar een speciaal team in de CX applicatie of in Microsoft Teams.
48.	<p>ACD routing en/of meldteksten behorende bij de inrichtingen en speciale omstandigheden kunnen standaard worden geprogrammeerd in het systeem.</p> <p>en</p> <ul style="list-style-type: none">a. De supervisor of functioneel beheerder van de CX applicatie kunnen eenvoudig een algemene noodtekst, ingesproken tekst of ingevoerde tekst (met text to speech) activeren op de ACD groepen;b. De supervisor of functioneel beheerder van de CX applicatie kunnen eenvoudige de meldteksten realtime inspreken of invoeren (met text to speech), aanpassen en activeren.

1.2.3.3 Integratie met andere applicaties

De integratie van de CX applicatie met een zaakstelsel, klantcontactapplicatie, connectiviteitslaag is een belangrijk onderdeel van de dienstverlening. In onderstaande lijst zijn de eisen aan de integratie gesteld.

49.	<p>Alle voor integratie met een zaakstelsel en andere applicaties noodzakelijke licenties zijn onderdeel van de Opdracht en de kosten hiervoor zijn inbegrepen in de inschrijfprijs.</p>
50.	<p>De CX applicatie kan geïntegreerd/gekoppeld worden met een connectiviteitslaag, zaakapplicatie, klantcontactapplicatie waardoor:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Op basis van gegevens van ontvangen informatie (CLI, 06 nummer, e-mailadres of webadres) kunnen bij een contactmoment op een apart scherm zaken of informatie worden getoond uit de andere applicatie;b. De informatie die wordt getoond kan tijdens de implementatie van de CX applicatie in overleg met de leverancier van de andere ICT-applicatie worden samengesteld;c. Indien er geen bekende zaak is kan het invoer/zoek scherm van de andere applicatie aan de CX gebruiker worden aangeboden.
51.	<p>Koppelingen met de connectiviteitslaag kan worden gerealiseerd op basis van Rest API.</p>

1.2.4 Automatisering, techniek, beveiliging en richtlijnen

1.2.4.1 Eisen aan de SaaS dienst van de CX Applicatie	
Aan de volgende eisen met betrekking tot de SaaS dienst (Software as a Service) dient te worden voldaan.	
52.	De SaaS-applicatie wordt volledig ontsloten via internet. D.w.z. niet via een besloten of privé netwerk, zoals Gemnet, Diginetwerk, VPN, etc.
53.	De SaaS-applicatie is gebaseerd op en volledig te gebruiken via een webbrowser die is gebaseerd op Chromium. Op mobiele apparaten zijn apps uit de reguliere App-stores toegestaan. Maatwerk software is niet toegestaan, dit geldt ook voor add-ons, plug-ins, etc.
54.	Een oplossing die (gedeeltelijk) afhankelijk is van onze on-premise architectuur, is niet toegestaan. De SaaS-applicatie moet volledig onafhankelijk van de gemeentelijke ICT-infrastructuur functioneren.
55.	Koppelingen tussen de SaaS-applicatie en andere applicaties van de gemeente worden rechtstreeks gelegd tussen de aanbieder van de SaaS-applicatie en de leverancier van de andere applicatie. Het netwerk van de gemeente mag niet als 'tussenstation' worden gebruikt;
56.	De oplossing ondersteunt gebruikersauthenticatie alleen op basis van NL GOV Assurance profile for OAuth 2.0. Na authenticatie via Microsoft Entra ID. hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden Oplossing, uiteraard voor zover ze daartoe de benodigde rechten hebben.
57.	Noordwijk werkt plaats- en tijdonafhankelijk. De SaaS-applicatie ondersteunt dit volledig. D.w.z. dat de applicatie ten alle tijden volledig werkend te benaderen is van buiten het gemeentehuis en/of het gemeente-netwerk.
58.	De SaaS-applicatie is een cloudoplossing waarbij technisch beheer door de Opdrachtnemer uitgevoerd wordt. De Opdrachtnemer garandeert gedurende de contractperiode de beschikbaarheid en het onderhoud van de SaaS-applicatie (correctief onderhoud, preventief onderhoud, innovatief onderhoud en gebruikersondersteuning).
59.	<p>Leverancier beschikt over een informatiebeveiligingssysteem dat door een officiële certificeringsinstantie is gecertificeerd op basis van NEN-ISO /IEC 27001 en in dat verband een geldige ISO 27001 (kopie) certificaat aan de opdrachtgever kan overleggen of de Leverancier is onvoorwaardelijk bereid een dergelijke certificering uiterlijk binnen 3 maanden na ondertekening van de overeenkomst succesvol af te ronden. Het ISO 27001 certificaat moet gedurende de gehele uitvoeringsperiode geldig zijn. De certificering is voorzien van een verklaring van toepasselijkheid.</p> <p>Indien de ISO 27001 certificering van de opdrachtnemer niet binnen 3 maanden na ondertekening van de overeenkomst succesvol is afgerond, toont de opdrachtnemer het voldoen aan de BIO 2.0-vereisten (uiteraard enkel voor de reikwijdte die redelijkerwijs aan een SaaS-leverancier kan en behoort te worden gesteld) door middel van een door extern erkende EDP-auditor afgegeven (assurance-)verklaring. Opdrachtnemer is bereid onvoorwaardelijk een dergelijke verklaring uiterlijk binnen 3 maanden na ondertekening van de overeenkomst over te leggen.</p>
60.	De aangeboden diensten zijn conform de norm Digitoegankelijk (EN 301 549 met WCAG 2.1);

1.2.4.1 Eisen aan de SaaS dienst van de CX Applicatie

61.	<p>Gebruikte netwerkprotocollen en -verbindingen worden beveiligd zoals voorgeschreven op de lijst van verplichte standaarden van het Forum Standaardisatie.</p> <p>Dit omvat onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none">• HTTPS 1.2 of hoger via de standaard poort 443 en HSTS voor verbindingen met websites en webservices;• DNSSEC voor domeinnaambeveiliging.
62.	<p>De aangeboden oplossing dient communicatie tussen client en server te beveiligen met behulp van Transport Layer Security (TLS), minimaal versie 1.2;</p>
63.	<p>De API-specificatie moet voldoen aan de eisen zoals gesteld in de Nederlandse API-Strategie en de verplichte standaard OpenAPI Specification zoals opgenomen in het 'Pas toe of leg uit'-register van Forum Standaardisatie.</p>

1.2.5 Rapportages MS Teams

1.2.5.1 Rapportages bereikbaarheid MS Teams

Ten aanzien van rapportages over het bellen met Microsoft Teams zijn er de volgende eisen.

64.	<p>De bereikbaarheid van de afdelingen, teams, call queues, belgroepen en medewerkers kan worden gerapporteerd. De rapportage dient tenminste te omvatten:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Aantal aangeboden oproepen;b. Aantal oproepen beantwoord;c. Aantal doorgeschakelde gesprekken naar<ul style="list-style-type: none">i. Voicemail;ii. Het KCC, collega, belgroep of anders;d. De gemiddelde wachttijd van de beantwoorde gesprekken;e. De gespreksduur van de gesprekken en de gemiddelde gespreksduur van de gesprekken; <p>en</p> <ul style="list-style-type: none">f. De periode waarover dient te worden gerapporteerd dient instelbaar te zijn en het dient mogelijk te zijn om het aanbod en wachttijden in kleine tijdseenheden te meten, te rapporteren en in een overzicht te combineren. De hiervoor minimaal instelbare tijdseenheid is 15 minuten;g. De rapportage applicatie beschikt over standaard rapportages;h. De beheerder kan zelf rapportages samenstellen;i. De Opdrachtgever kan wijzigingen of toegevoegde data aanvragen bij de opdrachtnemer met betrekking tot de rapportage applicatie (RFC).
65.	<p>De informatie over de performance van de gebruikers, afdelingen en huntgroepen/call queues kan worden benaderd met Power BI of andere business Intelligence applicatie zodat functioneel beheer op basis van de beschikbare data zelf in Power BI rapportages kan maken gecombineerd met informatie uit andere applicaties.</p> <p>En de informatie over de performance kan worden geëxporteerd:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Daarom moet de export geautomatiseerd zijn in de vorm van een koppeling dan wel in een export in een gestructureerd formaat (bijvoorbeeld: JSON of XML) of zo opgezet dat deze zonder handmatige bewerkingen ingelezen/verwerkt kan worden. (Optioneel is CSV ook mogelijk).b. De data wordt op een instelbaar interval doorgezet dan wel klaar gezet. De frequentie is tenminste 1 maal per dag; <p>De kosten voor het realiseren en gebruik van de koppeling of de export zijn inbegrepen in de inschrijfprijs.</p>
66.	Rapportages moeten kunnen geëxporteerd als CSV bestand en PDF met detailinformatie;
67.	De gegevens noodzakelijk voor de rapportages blijven tenminste gedurende 13 maanden beschikbaar.

1.2.5.2 Eisen aan Automatisering, techniek, beveiliging en richtlijnen

Aan de volgende afspraken, technieken en protocollen dient te worden voldaan indien van toepassing op de te leveren applicaties, diensten en hardware en koppelingen.

68.	Opdrachtnemer garandeert de stabiele werking van de in Overeenkomst vastgelegde en bij de implementatie gerealiseerde integratie van de CX applicatie met MS Teams gedurende de looptijd van de Overeenkomst;
69.	Opdrachtnemer garandeert de stabiele werking en functionaliteit van de bij de implementatie en de tijdens de looptijd van de overeenkomst gerealiseerde koppelingen en integraties met andere applicaties gedurende de looptijd van de Overeenkomst;
70.	De ICT-prestatie dienen IPv4 en IPv6 te ondersteunen.
71.	Opdrachtnemer garandeert dat de aan de Opdrachtgever te leveren diensten logisch gescheiden zijn van andere opdrachtgevers (van Opdrachtnemer) die van dezelfde dienst gebruik maken;
72.	De huidige ICT- en werkplek inrichting zijn geschikt voor en kunnen zonder aanpassingen gebruik maken van de ICT-prestatie van de Opdrachtnemer;
73.	Voor de automatisch te genereren beschikbaarheid/presence informatie van de gebruikers op basis van de digitale agenda en Teams wordt een koppeling gerealiseerd met Microsoft Outlook en Teams (Microsoft365);
74.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de ICT-prestatie altijd up-to-date is. Patches, updates en bugfixes, noodzakelijk om kwetsbaarheden met hoge kans op misbruik of impact op te lossen worden bij het beschikbaar komen direct geïnstalleerd;
75.	Derden programmatuur gebruikt voor het invullen van de profielen; het vaste toestel, de Microsoft Teams gebruiker, de CX gebruiker en de supervisor kunnen worden gebruikt met de meest recente (beveiligings) updates van het onderliggende besturingssysteem, applicaties, browsers en de door Opdrachtgever gebruikte virusscanners. Er hoeven geen excepties te worden ingericht;
76.	De CX applicatie haalt informatie uit Microsoft Entra ID op voor eenmalige invoer, mutatie en verwijdering van gebruiker gegevens;
77.	De ICT-prestatie voldoet aan alle voor deze hardware, oplossingen en diensten geldende richtlijnen, wet- en regelgeving;

1.2.5.2 Eisen aan Automatisering, techniek, beveiliging en richtlijnen

78.	<p>Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld, of door de onder de overeenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Nederlandse Wet- en regelgeving toegelaten wijze niet aan derden verstrekt worden.</p> <p>De Opdrachtgever behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving.</p> <p>Opdrachtnemer voldoet aan geldende landelijke en Europese wet- en regelgeving ten aanzien van gegevensbescherming en informatiebeveiliging en conformeert zich hierbij aan.</p> <p>De Opdrachtnemer voldoet eveneens aan de meldplicht datalekken als is vastgelegd in de verwerkersovereenkomst.</p>
79.	<p>Opdrachtnemer en ICT-prestatie voldoen aan het gestelde in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO – minimaal versie 1.04), en zal gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief verlengingen, aantoonbaar voldoen aan de relevante maatregelen;</p>
80.	<p>De inrichting van ICT-prestatie wordt periodiek geback-upt op basis van een volledige, incrementele of differentiële back-up (binnen SLA-afspraken) zonder dat de dienst hier performance problemen van ondervindt;</p>
81.	<p>Back-ups kunnen tijdig (binnen SLA-afspraken) worden teruggezet op basis van een volledige, incrementele en differentiële restore;</p>
82.	<p>De koppelvlakken van de ICT-prestatie met externe netwerken dient beveiligd te zijn met Session Border Controllers en/of firewall-functionaliteit. Het gaat om koppelvlakken met de vaste en mobiele providers, internet, Microsoft applicaties;</p>
83.	<p>Vaste toestellen kunnen worden aangeboden/aangesloten op basis van Ethernet;</p>
84.	<p>Opdrachtnemer levert de vaste telefonieaansluitingen op basis van VoIP.</p>
85.	<p>ICT-prestatie dient (mede) gebaseerd te zijn op SIP.</p>

1.2.6 Beheerfaciliteiten

1.2.6.1 Beheerfaciliteiten	
De CX applicaties en de telefonie functionaliteit van MS Teams worden door de Opdrachtgever gedeeltelijk functioneel beheerd. De volgende beheeracties dienen in ieder geval zelfstandig te kunnen worden uitgevoerd door de Opdrachtgever.	
86.	De CX applicatie kan functioneel worden beheerd door de Opdrachtgever volgens paragraaf 1.3 van dit programma van eisen;
87.	Het configuratiebeheer met o.a.: a. Het aanmaken van nieuwe gebruikers/profielen; b. Het toekennen van toestelnummers aan aangemaakte gebruikers; c. Het invoeren en wijzigen van namen en nummers in het telefoonboek en de in gebruik zijnde applicaties; d. Het toekennen van rechten aan gebruikers; f. Het wijzigen en definiëren van verkeersrechten, groepen, etc.
88.	Het functioneel beheren van de CX applicatie. Met o.a.: a. Het aanpassen van meldteksten; b. Het (de)activeren van reeds ingesproken meldteksten op actieve ACD groepen en speciale routeringen, real-time en middels een tijdschema; c. Het wijzigen van de openingstijden, aan- en uitzetten van menukeuzes, wachtrijen meldteksten, wachtrijmeldingen etc.
89.	Functioneel storingsbeheer; a. Doorgeven/signaleren functionele storingen inclusief alle relevante informatie.
90.	De beheeromgeving is beschikbaar via een webbrowser;
91.	Gegevens zoals naam, vast telefoonnummer, mailadres en mobiel nummer van medewerkers van de Opdrachtgever die in Microsoft Entra ID van de Opdrachtgever worden toegevoegd, gewijzigd of verwijderd, worden automatisch en direct gesynchroniseerd met de aangebonden diensten en applicaties;
92.	Gegevens kunnen eenmalig worden ingevoerd en zijn direct beschikbaar in de door Opdrachtnemer geleverde en geïmplementeerde ICT-prestatie;
93.	Het beheer dient gebruikersvriendelijk te zijn.

1.2.7 Vaste telefoniediensten

Ten aanzien van het aansluiten van de vaste telefoniediensten dienen de volgende eisen te worden ingevuld.

1.2.7.1 Algemeen
De Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de dienstverlening

1.2.7.1 Algemeen	
94.	Op de aangeboden ICT-prestatie worden de vaste telefonie diensten van GT Vast aangesloten;
95.	De voorzieningen noodzakelijk om de vaste telefoniediensten aan te sluiten en de gesprekken te distribueren naar de CX applicatie en Teams en PSTN zijn onderdeel van de Opdracht.

1.2.8 De dienstverlening

1.2.8.1 Service	
De Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de dienstverlening.	
96.	Opdrachtnemer biedt een servicedesk als single point of contact die gedurende werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar is voor aan- en afmeldingen van storingen, aanmelden van wijzigingen, stellen van vragen over de diensten of facturen e.d. De voertaal binnen de servicedesk van Opdrachtnemer is Nederlands (uw servicedesk medewerkers beheersen de Nederlandse taal goed en communiceren in het Nederlands);
97.	De Servicedesk van de Opdrachtnemer registreert elke melding in de portal en bevestigt de registratie binnen 30 minuten tijdens de genoemde openingstijden aan de betreffende contactpersoon inclusief indicatie van de afhandelingstijd;
98.	De Servicedesk van de Opdrachtnemer informeert de betreffende contactpersoon over het verloop of afwikkeling van de melding binnen de overeengekomen SLA;
99.	Wijzigingen/changes in de dienstverlening kunnen worden doorgegeven via de portal van de Opdrachtnemer;
100.	Bij upgrades en updates wordt de Opdrachtgever tenminste 7 kalenderdagen voor de uitvoering van werkzaamheden geïnformeerd over de update en upgrade;
101.	<p>Verstoringen in de dienstverlening worden ingedeeld in major, medium en minor storingen. De indeling geschiedt op basis van de volgende criteria</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Major storing: <ol style="list-style-type: none"> a. Uitval IVR en/of CX applicatie; b. Uitval session boarder controller; c. 20% van de CX gebruikers kunnen geen gebruik maken van de CX applicatie; d. 20% van de oproepen in de CX applicatie storen, haperen of worden afgebroken. 2. Medium storing: <ol style="list-style-type: none"> a. Specifieke systeemfunctionaliteit is uitgevallen zoals: een ACDM/IVR/Voicemail of een kleiner aantal gebruikers kunnen geen gebruik maken van de CX applicatie; b. Uitval van de koppeling met een het zaaksysteem met de CX applicatie. 3. Minor storing die de bereikbaarheid niet beïnvloeden: <ol style="list-style-type: none"> a. Diensten voldoen niet aan de vereiste specificatie; b. Een beperkt aantal aansluitingen hebben problemen; c. Een specifieke contactcenter of telefonie functionaliteit is niet beschikbaar.

1.2.8.1 Service	
102.	<p>Opdrachtnemer hanteert ten aanzien van het opheffen van de storingen de volgende hersteltijden en KPI's:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Major storing: <ol style="list-style-type: none"> a. Reactietijd: direct contact b. Hersteltijd: 4 uur na melding c. Communicatie minimaal 1 x per half uur d. Service periode 24 x 7 e. Aanmeld periode 24 x 7 2. Medium storing: <ol style="list-style-type: none"> a. Reactietijd: binnen 2 uur na melding b. Hersteltijd: 16 uur na melding c. Aanmeld periode 24 x 7 d. Service periode 8:00 – 17:00 uur op werkdagen 3. Minor storing: <ol style="list-style-type: none"> a. Reactietijd: binnen 4 uur na melding b. Hersteltijd: 32 uur na melding (werkdagen) c. Aanmeld periode 24 x 7 d. Service periode 8:00 – 17:00 uur op werkdagen
103.	Binnen de afgesproken hersteltijd dient de storing opgelost te zijn of een workaround getroffen te zijn;
104.	Opdrachtnemer kan na het herstel van een storing een RCA (Root Cause Analyses) van de storing overleggen op verzoek van de Opdrachtgever;
105.	Een escalatieprocedure is ingericht voor de incidenten die niet binnen de daarvoor gestelde tijd zijn opgelost.
106.	Wijzigingen/mutaties/uitbreidingen etc. worden bijgehouden door de opdrachtnemer in een centrale CMDB, zodat Opdrachtgever en Opdrachtnemer de beschikking hebben over de actuele inrichting van de geleverde diensten.
107.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer dragen de zorg voor het onderhouden en verbeteren van de dienstverlening. De daarvoor benodigde afspraken worden vastgelegd in een DAP (document afspraken en procedures).
108.	<p>Om operationele zaken te bespreken wordt er in de opstartfase maandelijks een operationeel overleg gepland, waarin de voortgang van de werkzaamheden wordt besproken. Initiatief en organisatie door Opdrachtgever, verslaglegging door Opdrachtnemer.</p> <p>Op de agenda staan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. De rapportage over de afgelopen periode; b. Performance over de afgelopen periode; c. Openstaande incidenten; d. Openstaande problemen; e. Verbruik strippenkaart afgelopen periode.

1.2.8.1 Service	
109.	Op tactisch niveau worden de projectmatige wijzigingen en niet-standaard wijzigingen opgepakt en uitgevoerd (coördinerende rol). Daarnaast worden werkzaamheden vanuit het operationeel niveau besproken die buiten de afgesproken normen vallen. Het tactisch overleg vindt 1x per half jaar plaats. Initiatief, organisatie en verslaglegging door Opdrachtgever. Op de agenda staan: <ul style="list-style-type: none"> a. De rapportage over de afgelopen periode; b. Performance over de afgelopen periode; c. Major incidenten afgelopen periode; d. Trends en ontwikkelingen.
110.	Op strategisch niveau wordt de overeenkomst geëvalueerd en worden afspraken gemaakt over de volgende periode van samenwerking. Het strategisch overleg vindt éénmaal per jaar plaats. Initiatief, organisatie en verslaglegging door Opdrachtgever. Op de agenda staan: <ul style="list-style-type: none"> a. Behaalde resultaten en performance afgelopen jaar; b. Ontwikkelingen bij Opdrachtgever op langere termijn; c. Bedrijfsontwikkelingen van de Opdrachtnemer; d. Technische en/of functionele ontwikkelingen die voor Opdrachtgever van belang zijn. Actieve houding t.a.v. innovatie, gedragen door beide partijen.

1.2.8.2 Beschikbaarheid en kwaliteit	
Opdrachtgever stelt de volgende eisen ten aanzien van de beschikbaarheid en kwaliteit van de aangeboden diensten.	
111.	De beschikbaarheid van ICT prestatie is 99,50 % op basis van 24 x 7 en over een jaar, voortschrijdend en waarbij gepland en/of aangekondigd onderhoud wordt niet meegerekend.
112.	De gesprekken gevoerd binnen de CX applicatie hebben een MOS waarde van 4 of hoger.
113.	Onderhoudstijden van opdrachtnemer vinden plaats na genoemde kantoortijden in de avonden, weekenden en op nationale feestdagen.
114.	De door Opdrachtnemer geleverde diensten worden gedurende de contractperiode doorontwikkeld zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt in ieder geval verstaan: de doorontwikkeling van aangeboden functionaliteiten, correctief-, preventief- en innovatief onderhoud én adaptief onderhoud (dat wordt uitgevoerd om te blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving). <ul style="list-style-type: none"> a. Opdrachtgever ontvangt voor de upgrades, updates en patches de release notes; b. Opdrachtnemer garandeert de werking van de in de release notes gestelde changes, toevoegingen en aanpassingen van de geleverde diensten en applicaties.

1.2.9 Opleiding en instructie

1.2.9.1 Opleiding en instructie	
De volgende opleidingen, handleidingen en instructies zijn beschikbaar.	
115.	Op maat voor Opdrachtgever gemaakte opleidingen en leermiddelen voor medewerkers: <ul style="list-style-type: none">a. Met het profiel de CX gebruiker;b. Met het profiel de CX supervisor voor het functioneel- en operationeel beheer van de CX applicatie en IVR en het maken van management rapportages;c. Op de inrichting van de CX applicatie gebaseerde instructiesessies.d. Voor het functioneel beheer van de telefonie functie in Microsoft Teams
116.	De applicaties, helpfuncties in de applicaties en de handleidingen zijn in de Nederlandse taal.

1.3 Functionele beheeractiviteiten

Activiteit	Noordwijk (N) Opdrachtnemer (O)
Gebruikersbeheer en functioneel beheer MS Teams	
Aanmaken, wijzigen en verwijderen van een gebruiker;	N
Het toevoegen van extra informatie over de gebruiker: voor- en achternaam, afdeling, e-mailadres, functie, locatie etc.	N
Het toekennen van toestellen en/of telefoonnummers aan aangemaakte gebruikers;	N
Het instellen van het nummer waarmee de gebruiker uitbelt;	N
Het inrichten van call queues, delegates, wachtrijen etc.	N
Gebruikersbeheer en functioneel beheer CX applicatie	
Het inrichten van het dashboard van de CX gebruiker waarin kan worden opgenomen:	N
a. Telefonie bezet, niet storen, beschikbaar, afgemeld;	N
b. Aan en afmelden in de ACDM groep;	N
c. Status informatie over de agenten in de ACDM groepen;	N
d. Wachtrij informatie over de ACDM groep;	N
e. Alarmering overschrijding ingestelde servicelevels van de ACDM groep;	N
f. Integratie Gidso Regie en zaaksysteem.nl.	N
Het programmeren/inrichten van de IVR en callcenters/ACDM groepen	O
Het wijzigen van de meldteksten en de tijden waarop deze aan de beller worden aangeboden;	N
Het toevoegen en activeren van meldteksten;	N
Het activeren en deactiveren van CX gebruikers;	N
Instellen of aanpassen van een keuze menu;	N
Toevoegen van reason codes;	N
Vakantie/feestdagen invoeren i.v.m. meldteksten en openingstijden;	N
Het programmeren en wijzigen van de ACDM inrichting;	O
Technisch beheer CX applicatie, SBC en MS Teams	
Beheer diensten, netlijnaansluitingen en verbindingen voor zover niet in beheer van de Opdrachtgever;	O
Beheer servers aangeboden diensten;	O
Doorgeven/signaleren systeemmeldingen inclusief alle relevante informatie;	O
Melden van mutaties en storingen bij de leverancier;	N
Contract- en Leveranciers management.	N
Rapportages	
Inrichten wallboard	N
Standaard rapportages en maatwerk rapportages over de performance van de CX applicatie	N