

 <p>Gemeente <b>REIMERSWAAL</b></p>	 <p><i>gemeente</i> Goes</p>	 <p>gemeente <b>Kapelle</b></p>
 <p>gemeente <b>noord-beveland</b></p>		

## **Bijlage D - Bestek**

### **Aanbesteding Telecommunicatieplatform**

Ten behoeve van:

**De Bevelandse gemeenten Goes, Kapelle, Noord-Beveland en Reimerswaal en  
GR de Bevelanden**

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>INLEIDING .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>HUIDIGE SITUATIE.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>NIEUWE SITUATIE .....</b>	<b>5</b>
3.1	ALGEMEEN .....	5
3.2	BEREIKBAARHEID EN BESCHIKBAARHEID .....	5
3.2.1	<i>Centrale bereikbaarheid KCC .....</i>	<i>5</i>
3.2.2	<i>Centrale bereikbaarheid telefonistes .....</i>	<i>6</i>
3.2.3	<i>Persoonlijke bereikbaarheid.....</i>	<i>6</i>
3.2.4	<i>Overige zaken .....</i>	<i>7</i>
<b>4</b>	<b>LEVERINGSOMVANG.....</b>	<b>8</b>
4.1	ALGEMEEN .....	8
4.2	ROLLEN .....	9
4.3	CONFIGURATIE (AANTALLEN) .....	11
4.3.1	<i>Kantoortelefonie .....</i>	<i>11</i>
4.3.2	<i>Middelen en faciliteiten .....</i>	<i>11</i>
4.3.3	<i>Koppelingen .....</i>	<i>13</i>
4.3.4	<i>Training.....</i>	<i>14</i>
4.3.5	<i>Implementatie en migratie .....</i>	<i>14</i>
4.3.6	<i>Dienstverlening en SLA.....</i>	<i>15</i>
4.3.7	<i>Optioneel.....</i>	<i>15</i>
<b>5</b>	<b>BIJLAGE 1: VERDELING VOORZIENINGEN PER BEVELANDSE ORGANISATIE.....</b>	<b>16</b>
<b>6</b>	<b>BIJLAGE 2: ORGANOGRAM EN SKILLS KCC GOES / WIZ.....</b>	<b>18</b>
<b>7</b>	<b>BIJLAGE 3: BESCHRIJVING ROLLEN .....</b>	<b>21</b>

## 1 Inleiding

Het onderliggende “Bestek” en de bijlage “Bestek, annex 1: Programma van eisen en wensen” vormen een integraal onderdeel van de aanbestedingsdocumenten voor de aanbesteding van een Telecommunicatieplatform (Telecommunicatie als een dienst) voor de gemeenten Goes, Kapelle, Noord-Beveland en Reimerswaal en GR de Bevelanden (hierna tevens te noemen: “(de) Bevelandse organisaties” of “(de) gemeente(n)”). Beide documenten vormen de eisen en wensen ten aanzien van gewenste telecommunicatiediensten en bijbehorende dienstverlening.

De scope van de aanbesteding betreft functionaliteiten en dienstverlening uit de volgende domeinen:

1. Dienstverlening die bijdraagt aan het kunnen gebruiken van Microsoft Teams als primair telefonieplatform (hierna te noemen: “MS Teams Phone”);
2. Contactcenterfunctionaliteit (KCC);
3. Telefonistefunctionaliteit (telefoniste-werkplek);
4. Inkoppelen van bestaande SIP-trunk infrastructuur:
  - SIP-20 trunk gemeente Kapelle (KPN);
  - SIP-30 trunk gemeente Noord-Beveland (KPN);
  - SIP-30 trunk infrastructuur gemeente Goes / GR de Bevelanden (GT Vast, Vodafone);
  - SIP-30 trunk gemeente Reimerswaal (GT Vast, Vodafone).
5. Service, onderhoud en support.

De Bevelandse organisaties beschikken over Microsoft 365 E5 licenties. Voor de goede orde wordt benadrukt dat de aanschaf van MS Teams, evenals de benodigde licenties om MS Teams in te zetten als telefonieplatform (MS Teams Phone) buiten de scope van de Opdracht valt. Het inrichten van de Teams Phone omgeving valt wel binnen de scope van de opdracht.

## 2 Huidige situatie

De gemeenten Goes, Kapelle, Noord-Beveland, Reimerswaal en de GR de Bevelanden beschikken over een eigen telecommunicatievoorziening en telefonie-inrichting, die zijn afgestemd op het dienstverleningsconcept en de ambities van iedere afzonderlijke organisatie. Daarnaast beschikken de volgende gemeenten over GT Vast en/of GT Mobiel infrastructuur (vanuit de VNG aanbesteding Gemeentelijke Telecommunicatie infrastructuur):

GT infrastructuur	Organisatie
GT Mobiel	Gemeente Goes / GR de Bevelanden
	Gemeente Reimerswaal,
	Gemeente Kapelle
GT Vast (SIP-trunk, Vodafone)	Gemeente Goes / GR de Bevelanden
	Gemeente Reimerswaal

De gemeenten maken gebruik van gezamenlijke ICT-infrastructuur die wordt beheerd door GR de Bevelanden. Bijlage D - Bestek, annex 2 ICT-infrastructuur geeft een algemeen beeld van de huidige telefonie- en IT-infrastructuur van de gemeenten en hoe gemeenten de telefonische bereikbaarheid momenteel hebben georganiseerd.

## 3 Nieuwe situatie

### 3.1 Algemeen

De gemeenten gaan gezamenlijk gebruikmaken van een “Telecommunicatie als een dienst”. Deze voorziening dient klantcontact met inwoners, bedrijven en overige relaties en intern contact met collega’s optimaal te ondersteunen en een bijdrage te leveren aan een goede telefonische bereikbaarheid (zie tevens Bijlage 2: “Organogram”). Belangrijke uitgangspunten voor de keuze van het in dit Bestek beschreven oplossingsconcept zijn:

1. De Bevelandse organisaties maken gezamenlijk gebruik van één technische Teams Phone omgeving;
2. De gezamenlijke Teams Phone omgeving wordt:
  - per afzonderlijke gemeente ingericht naar de bereikbaarheidseisen van de gemeente. De gemeenten kiezen voor dezelfde basisfunctionaliteit (zie ook paragraaf 3.2). Er kunnen echter verschillen zijn in hoe organisaties bereikbaar willen zijn en ook kunnen er beleidsmatige verschillen zijn. Denk aan verschillen inzake het kenbaar maken en meesturen van telefoonnummers, afvang van onbeantwoorde oproepen, gebruik van voicemail etc. Binnen de Teams Phone omgeving kan de inrichting voor de ene gemeente dus verschillen ten opzichte van de andere;
  - uitgebreid met contactcenterfunctionaliteit voor KCC’s. Per afzonderlijk KCC wordt er een contactcenter ingericht naar de bereikbaarheidseisen van het desbetreffende KCC;
  - uitgebreid met telefonistefunctionaliteit voor telefonistes. De telefoniste-bedienposten worden ingericht naar de bereikbaarheidseisen van de desbetreffende telefoniste-werkplek;
  - gekoppeld aan bestaande SIP trunk infrastructuur van de gemeenten Kapelle (SIP-20, KPN), Noord-Beveland (SIP-30, KPN), Goes / GR de Bevelanden (SIP-30, Vodafone: GT Vast contract) en gemeente Reimerswaal (SIP-30, Vodafone: GT Vast contract);
3. Flexibiliteit en schaalbaarheid qua aantallen, verbruik en functionaliteit;
4. Optimale ondersteuning van de bereikbaarheid van de GR, de gemeenten en haar medewerkers;
5. Eén overeenkomst met één marktpartij;
6. Hoge beschikbaarheid van functionaliteiten en dienstverlening op basis van een Service Level Agreement (SLA).

### 3.2 Bereikbaarheid en beschikbaarheid

#### 3.2.1 Centrale bereikbaarheid KCC

Het Klant Contact Centrum (KCC) van een gemeente speelt een essentiële rol in het bieden van efficiënte en klantgerichte dienstverlening aan zowel inwoners als bedrijven. Om centraal klantcontact en het gebruik van communicatiemiddelen en -faciliteiten optimaal te laten verlopen, zijn de volgende aspecten belangrijk in de nieuwe situatie (zie bijlage “Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen” voor specifieke eisen met betrekking tot een KCC):

1. Voor de afhandeling van klantcontact maakt een KCC gebruik van een contactcenteroplossing die is gecertificeerd voor Microsoft Teams. Deze oplossing draagt bij aan optimale bereikbaarheid, een professionele klantbeleving en een geïntegreerde samenwerking met de bestaande ICT-infrastructuur. De onderstaande telefoniezaken kenmerken de huidige situatie en worden opnieuw gefaciliteerd vanuit de nieuwe omgeving:
  - Gelijkmatische verdeling van telefoonoproepen naar beschikbare KCC-medewerkers;
  - Routeren van telefoonoproepen op basis van datum, dag van de week en tijdstip;

- Wachtrijafhandeling;
- Real-time inzicht in de centrale telefonische bereikbaarheid;
- Historische managementinformatie over de centrale telefonische bereikbaarheid en de prestaties van het KCC.

2. De contactcenteroplossing is locatieonafhankelijk beschikbaar voor alle KCC-medewerkers. Zij kunnen de contactcenter client applicatie gebruiken op elke gewenste locatie en van daaruit het KCC bedienen. In de nieuwe situatie handelen de onderstaande KCC's de beschreven communicatiekanalen integraal af binnen de contactcenter client applicatie (omnichannel klantcontact, vanuit een binnen de opdracht te realiseren integratie van de volgende kanalen):

Gemeente (KCC)	Contactcentergroep	Communicatiekanaal	Klantingang
Goes	KCC Goes *	Telefonie	0113 - 249600 140113
		WhatsApp	06 - 14458727
	KCC GR de Bevelanden WIZ	Telefonie	0113 - 239100
GR de Bevelanden - ICT	Servicedesk ICT	Telefonie	0113 - 239300

\* *Oproepen naar Centrum Jeugd & Gezin (0113 - 244388) gaan van 09:00 tot 12:00 uur naar KCC Goes. Buiten deze tijden krijg je een CJ&G-voicemail. KCC-medewerkers herkennen CJ&G-oproepen en nemen ze op namens CJ&G. CJ&G-medewerkers bellen uit via MS Teams Phone met het nummer 0113 - 244388.*

### 3.2.2 Centrale bereikbaarheid telefonistes

Een telefoniste van een gemeente speelt een essentiële rol in het bieden van efficiënte en klantgerichte dienstverlening aan zowel inwoners als bedrijven. Voor het afhandelen van centraal telefonisch klantcontact maken de telefonistes gebruik van een gebruiksvriendelijke en toekomstbestendige bedienpostapplicatie die is gecertificeerd voor Microsoft Teams (zie bijlage "Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen" voor specifieke eisen met betrekking tot een telefoniste-werkplek). In de nieuwe situatie wordt de bedienpost oplossing ingezet bij de volgende organisaties:

Gemeente (telefoniste-werkplek)	Communicatiekanaal	Klantingang
Kapelle	Telefonie	0113 - 333110 140113
Noord-Beveland	Telefonie	0113 - 377377 140113
Reimerswaal	Telefonie	0113 - 395000
	<i>WhatsApp (optioneel, zie programma van eisen en wensen - tabblad wensen)</i>	<i>06 - 23236942</i>

### 3.2.3 Persoonlijke bereikbaarheid

Gemeenten hebben een werkomgeving waar informatie vrij beschikbaar is en samenwerken eenvoudig is, onafhankelijk van tijd of plaats. Teams Phone ondersteunt dit proces. Voor goed klantcontact en goede interne communicatie zijn de volgende punten belangrijk in de nieuwe situatie (zie bijlage "Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen" voor specifieke eisen met betrekking tot het (her)inrichten van kantoortelefonie voor medewerkers en afdelingen):

1. Medewerkers beschikken over een persoonlijk vast telefoonnummer. Inkomende oproepen via het vaste nummer worden afgeleverd op één of meerdere endpoints van de medewerker (endpoints: MS Teams (mobile) client en/of vaste telefoon).
2. Uitbellen met een vast nummer gebeurt via de MS Teams (mobile) client. Uitbellen met het 06-nummer via de native dialer blijft te allen tijde mogelijk en de medewerker is gewoon nog op het 06-nummer te bereiken (bijvoorbeeld voor privé doeleinden).

### 3.2.4 Overige zaken

1. De gemeenten beschikken over een eigen SIP-trunk (Kapelle: SIP-20 KPN ; Noord-Beveland: SIP-30 KPN ; Goes / GR de Bevelanden: SIP-30 Vodafone, GT Vast ; Reimerswaal: SIP-30 Vodafone, GT Vast). De afzonderlijke SIP-trunks en bijbehorende vaste telefoonnummers dienen ontsloten te worden met de gevraagde oplossing "Telecommunicatie als een dienst", zodat het in- en uitgaande vaste telefoonverkeer wederom op een betrouwbare manier via het netwerk van de aangegeven vaste telefonieleveranciers kan worden afgehandeld.

Voor het realiseren van de koppeling tussen de SIP-trunks en Teams Phone is het gebruik van Microsoft-gecertificeerde Session Border Controllers (SBC) vereist. Indien nodig levert, installeert en configureert de Opdrachtnemer één of meerdere Microsoft-gecertificeerde SBC's voor de realisatie van de gewenste koppelingen. De Opdrachtnemer is tevens verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de geleverde SBC's gedurende de looptijd van de overeenkomst. De SBC's zijn optioneel en dienen door de Inschrijver geprijsd te worden op het verstrekte Prijzenblad.

2. De gemeenten maken gebruik van een VDI-omgeving (VMware Horizon) voor het aanbieden van digitale werkplekken aan medewerkers. Voor afdelingen met intensief klantcontact, zoals het KCC (contactcenter), telefonistes (telefoniste-bedienpost) en de Servicedesk ICT (contactcenter), wordt onderzocht of telefonie (deels) buiten de VDI-omgeving kan worden geplaatst. Dit vanwege de hoge eisen aan stabiliteit en gesprekskwaliteit, waarvoor VDI soms beperkingen kent.
3. Uitgangspunt binnen dit project is dat de lokale SIP-trunks van de verschillende gemeenten worden ontsloten met de oplossing "Telecommunicatie als een dienst". Waar de situatie dit vereist, worden er lokale Session Border Controllers (SBC's) geplaatst om de connectiviteit en de beveiliging van de lokale SIP-trunks te waarborgen. Er wordt nog overleg gevoerd met de Opdrachtnemer over centrale voorzieningen als alternatief voor de hierboven genoemde lokale voorzieningen. Hierbij ligt de focus op de volgende onderdelen:
  - Het realiseren van een centrale SIP-trunk en een SBC (eventueel in de cloud) voor de gemeenten Kapelle en Noord-Beveland, met de mogelijkheid om later ook de gemeente Reimerswaal, gemeente Goes en GR De Bevelanden toe te voegen. Een voorwaarde is dat de vaste belkosten per Bevelandse organisatie kunnen worden doorberekend en gefactureerd;
  - Het eventueel verhuizen en centraliseren van de bestaande GT-Vast SIP-trunks van gemeente Reimerswaal en gemeente Goes / GR de Bevelanden;
  - Het onderzoeken van opties voor het verhogen van de beschikbaarheid, vergeleken met de huidige situatie met enkelvoudige lokale SIP-trunks.

## 4 Leveringsomvang

### 4.1 Algemeen

Opdrachtnemer is in staat om de volgende kerncomponenten samen te brengen en als één oplossing c.q. “Telecommunicatie als een dienst” aan te bieden, te leveren, te implementeren en hierop service en support te verlenen:

Kerncomponent	Activiteit opdrachtnemer
MS Teams Phone oplossing Bevelandse organisaties	Inrichten (verlenen van dienstverlening voor het kunnen inzetten van MS Teams als telefonieomgeving)
Contactcenter-oplossing (KCC's)	Leveren, implementeren en verlenen van service en support
Bedienpost-oplossing (telefonistes)	Leveren, implementeren en verlenen van service en support
Bestaande SIP-trunks (4x)	Koppelen en inrichten
Klantcontactkanalen naast telefonie	Koppelen en inrichten WhatsApp
Entra-ID	Koppelen Entra-ID met het contactcenter en bedienposten

De vereiste en door Inschrijver aan te bieden onderdelen en aantallen zijn beschreven in paragraaf 4.3 en het Prijzenblad (bijlage C). Alle inhoudelijke eisen en wensen die Opdrachtgever stelt ten aanzien van deze onderdelen zijn terug te vinden in de bijlage “Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen”. Daar waar er wordt gerefereerd naar een locatie geldt het volgende:

Organisatie	Locatie		
Gemeente Goes	L1	Gemeentehuis	M.A. de Ruijterlaan 2, 4461 GE Goes
GR de Bevelanden			
Gemeente Kapelle	L2	Gemeentehuis	Kerkplein 1, 4421 AA Kapelle
Gemeente Noord-Beveland	L3	Gemeentehuis	Voorstraat 31, 4491 EV Wissenkerke
Gemeente Reimerswaal	L4	Gemeentehuis	Oude Plein 1, 4416 AK Kruiningen

Er is een zo nauwkeurig mogelijke inschatting gemaakt van de benodigde aantallen. Deze dienen echter ter indicatie. Inschrijver kan aan deze aantallen geen rechten ontlenen ten aanzien van in de inschrijving aangeboden prijzen en voorwaarden. Aantallen zoals beschreven in het onderliggende document kunnen op het moment van definitieve opdrachtverstrekking derhalve wijzigen (lees: aantallen kunnen naar beneden of naar boven worden bijgesteld).

#### **Binnen scope**

1. Leveren, implementeren, gebruiksklaar opleveren en services van een “Telecommunicatie als een dienst” conform het gestelde in paragraaf 4.3 “Configuratie” en de samenhangende eisen en wensen in de bijlage “Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen”;
2. Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat zijn netwerk en diensten veilig, conform hedendaagse standaarden, worden aangesloten op het netwerk van Opdrachtgever. Onder veilig wordt verstaan dat derden via de systemen en verbindingen van de Opdrachtnemer geen toegang hebben tot het netwerk en gesprekken van de Bevelandse organisaties;
3. Na het uiten van het voornemen tot gunning in de Gunningsbeslissing zal in een Proof of Concept (PoC) worden getoetst of de door de vermoedelijke winnaar aangeboden oplossing in verband met de Opdracht voldoet aan de gestelde eisen. In het Beschrijvend document wordt nader ingegaan op



de inhoud en het verloop van de PoC. De PoC zal plaatsvinden op een door de (beoogd) Opdrachtnemer ingerichte omgeving binnen een door de (beoogd) Opdrachtnemer beschikbaar gestelde testruimte. Indien de (beoogd) Opdrachtnemer er niet in slaagt de PoC met succes af te ronden, behouden de Bevelandse organisaties zich het recht voor om de opdracht niet definitief aan de (beoogd) Opdrachtnemer te gunnen;

4. Onderhouden van de geleverde “Telecommunicatie als een dienst” door middel van een service- en beheercontract (lees: SLA), waarbij Opdrachtgever het dagelijks functioneel beheer zal uitvoeren. Het bestaande component Microsoft Teams Phone binnen de Entra ID-tenant van de Bevelandse organisaties maakt geen onderdeel uit van de SLA. Op dit component zijn derhalve geen SLA-verplichtingen van toepassing.

### **Buiten scope**

Voor de nieuwe situatie mag Inschrijver ervan uitgaan dat de volgende zaken ten behoeve van het project beschikbaar zijn en niet aangeboden hoeven te worden (buiten scope):

1. Microsoft E5 licenties ten behoeve van MS Teams Phone;
2. Smartphones, tablets en laptops;
3. Headsets voor de rollen “Kantoormedewerker” en “Bestuurssecretariaat”;
4. Mobiele abonnementen;
5. Enterprise Mobility Management (EMM) / Mobile Device Management (MDM) omgeving voor beheer en beveiliging van (mobiele) devices;
6. (W)LAN en WAN infrastructuur, inclusief vereiste Quality of Service (QoS) / Class of Service (CoS);
7. Horizontale en verticale bekabeling;
8. TFT schermen, bijvoorbeeld voor gebruik van een wallboard-applicatie binnen KCC's (*Nb. de integratie en inrichting van de schermen is wel binnen scope*).

## **4.2 Rollen**

Elke medewerker binnen de Bevelandse organisaties krijgt één of meerdere rollen toegewezen. Een rol beschrijft hoe de telefonische bereikbaarheid voor de gebruiker is geregeld, hoe de hybride werkplek eruitziet en over welke minimale faciliteiten en middelen de gebruiker moet beschikken. We herkennen de volgende rollen:

1. KCC;
2. Telefoniste;
3. Servicedesk ICT;
4. Kantoormedewerker;
5. Bestuurssecretariaat.

Op de volgende pagina en in bijlage 3 worden de hierboven genoemde rollen nader toegelicht. Voor gedetailleerde eisen met betrekking tot de benodigde middelen en faciliteiten voor deze rollen wordt verwezen naar de bijlage “Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen”.

Rollen *	KCC	Telefoniste	Servicedesk ICT	Kantoormedewerker	Bestuurssecretariaat
	1	2	3	4	5
<b>Inkomende telefonische bereikbaarheid</b>					
Centraal vast telefoonnummer	X	X	X		
Persoonlijk vast telefoonnummer				X	X
Groepsnummer (vast telefoonnummer) -> mogelijke deelname aan één of meerdere MS Teams Call Queues / Call Groups				X	X
<b>Uitgaande telefonische bereikbaarheid</b>					
Centraal vast telefoonnummer	X	X	X		
Groepsnummer (vast telefoonnummer)				X	X
Vast telefoonnummer (CLI nummerweergave per medewerker te bepalen)				X	X
<b>Locatieafhankelijke oplossing (hybride werkplek)</b>					
Kantoor	X	X	X	X	X
Onderweg				X	X
Thuis	X	X	X	X	X
<b>Primaire faciliteiten en middelen op de hybride werkplek</b>					
Computer / laptop	X	X	X	X	X
Smartphone				X	X
Vaste telefoon					X
MS Teams Phone Desktop	X	X	X	X	X
MS Teams Phone Mobile				X	X
Contactcenter client applicatie + headset	X		X		
Telefoniste-applicatie (bedienpost) + headset		X			
<b>Overig</b>					
Afhandelen van één of meerdere klantcontactkanalen binnen één of meerdere contactcentergroepen (zie paragraaf 3.2).	X		X		

\*

*Op diverse werkplekken, zoals balies en vergaderruimten, worden mogelijk vaste telefoontoestellen geplaatst. Voor deze werkplekken is geen specifieke rol opgesteld. De aantallen benodigde vaste toestellen voor deze locaties zijn opgenomen in paragraaf 4.3.*

### 4.3 Configuratie (aantallen)

De door de Inschrijver aan te bieden onderdelen en aantallen zijn gespecificeerd in de onderliggende paragraaf en in het Prijzenblad (bijlage C). Bijlage 1 geeft een overzicht van de verdeling van het aantal voorzieningen per Bevelandse organisatie.

#### 4.3.1 Kantoortelefonie

Onderdeel	Aantal	Locatie	Aanvulling 1	Aanvulling 2 (verwijzing naar PVE)
Teams Phone omgeving (inrichten)	5	Cloud	Inrichten Teams Phone gebruikers en Call Queues / Call Groups in Teams Phone omgeving Bevelandse organisaties (respectievelijk Goes, GR de Bevelanden, Kapelle, Noord-Beveland en Reimerswaal).	Conform bijlage "Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen", <b>tabblad 2</b> .

#### 4.3.2 Middelen en faciliteiten

Onderdeel	Aantal	Locatie	Aanvulling 1	Aanvulling 2 (verwijzing naar PVE)
Voorziening rol 1: • KCC	12	L1	Maximaal aantal contactcenter werkplekken, in gebruik door KCC medewerkers (agenten).	Vereiste middelen en faciliteiten conform bijlage "Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen", <b>tabblad 4</b> .
	24	-	Totaal aantal agenten die onder een persoonlijk account dienen te kunnen inloggen binnen de contactcenteromgeving ( <i>niet gelijktijdig, zie maximaal aantal contactcenter werkplekken</i> ).	
Voorziening rol 2: • Telefoniste	6	L2, L3, L4	Maximaal aantal werkplekken (telefoniste-bedienposten), in gebruik door telefonistes.	Vereiste middelen en faciliteiten conform bijlage "Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen", <b>tabblad 5</b> .
	24	-	Totaal aantal telefonistes. Deze dienen onder een persoonlijke account te kunnen inloggen op de bedienpost ( <i>niet gelijktijdig, zie maximaal aantal telefoniste-bedienposten</i> ).	

Onderdeel	Aantal	Locatie	Aanvulling 1	Aanvulling 2 (verwijzing naar PVE)
Voorziening rol 3: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicedesk ICT</li> </ul>	6	L1	Maximaal aantal contactcenter werkplekken, in gebruik door Servicedesk medewerkers.	Vereiste middelen en faciliteiten conform bijlage "Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen", <b>tabblad 4</b> .
	6	-	Totaal aantal Servicedesk medewerkers die onder een persoonlijk account dienen te kunnen inloggen binnen de contactcenteromgeving ( <i>niet gelijktijdig, zie maximaal aantal contactcenter werkplekken</i> ).	
Voorziening rol 4: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kantoormedewerker</li> </ul>	1105	L1 t/m L4	Totaal aantal medewerkers met rol 4 waarvoor (her)inventarisatie en (her)configuratie geldt binnen Teams Phone.	Eisen met betrekking tot (her)inventarisatie en (her)configureren zie bijlage "Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen", <b>tabblad 2</b> .
Voorziening rol 5: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestuurssecretariaat</li> </ul>	22	L1 t/m L4	Totaal aantal medewerkers met rol 5 waarvoor (her)inventarisatie en (her)configuratie geldt binnen Teams Phone.	
Voorziening rol 3 t/m 5: <ul style="list-style-type: none"> <li>• MS Teams Call Queues / Groups</li> </ul>	38	-	Totaal aantal in te richten Teams Call Queues / Call Groups (belgroepen).	
	110	-	Totaal aantal medewerkers met rol 3 t/m 5 die zich kunnen aan- en afmelden binnen één of meerdere MS Teams Call Queues / Call Groups.	
Supervisor werkplek: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisor applicatie</li> <li>• Beheer contactcenter</li> <li>• Management rapportages</li> </ul>	6	L1	Totaal aantal supervisors.	
Wallboard applicatie (KCC)	3	L1	Totaal aantal wallboard applicaties.	
Standaard vast telefoontoestel	25	L1, L3, L4	Telefoontoestel voor rol 5 en voor in algemene ruimten.	Specificaties toestel zie bijlage "Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen", <b>tabblad 2</b> .
Uitgebreid vast telefoontoestel	22	L1 t/m L4		

Onderdeel	Aantal	Locatie	Aanvulling 1	Aanvulling 2 (verwijzing naar PVE)
Management rapportages	1	-		Vereiste middelen en faciliteiten conform bijlage "Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen", <b>tabblad 7</b> .
Functioneel beheer: <ul style="list-style-type: none"> <li>MS Teams Phone</li> <li>Telefoniste-bedienposten</li> <li>Contactcenteromgeving</li> </ul>	1	-		

#### 4.3.3 Koppelingen

Onderdeel	Aantal	Locatie	Aanvulling 1	Aanvulling 2 (verwijzing naar PVE)
SIP-trunk gemeente Goes / GR de Bevelanden: <ul style="list-style-type: none"> <li>SIP-30 (GT Vast)</li> </ul>	1	L1	Integratie bestaande SIP-trunk met Teams Phone. Te ontsluiten nummerreeksen: <ul style="list-style-type: none"> <li>0113 - 239 100 t/m 299 (Goes)</li> <li>0113 - 239 300 t/m 399 (GR de Bevel.)</li> <li>0113 - 244 380 t/m 399 (Goes)</li> <li>0113 - 249 600 t/m 999 (Goes)</li> <li>0113 - 783 500 t/m 699 (Goes)</li> </ul>	Conform bijlage "Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen", <b>tabblad 3</b> .
SIP-trunk gemeente Kapelle: <ul style="list-style-type: none"> <li>SIP-20 (KPN)</li> </ul>	1	L2	Integratie bestaande SIP-trunk met Teams Phone. Te ontsluiten nummerreeksen: <ul style="list-style-type: none"> <li>0113 - 333 100 t/m 299</li> <li>0113 - 333 360 t/m 369</li> </ul>	
SIP-trunk gemeente Noord-Beveland: <ul style="list-style-type: none"> <li>SIP-30 (KPN)</li> </ul>	1	L3	Integratie bestaande SIP-trunk met Teams Phone. Te ontsluiten nummerreeksen: <ul style="list-style-type: none"> <li>0113 - 377 300 t/m 399</li> <li>0113 - 291 300 t/m 399</li> </ul>	
SIP-trunk gemeente Reimerswaal: <ul style="list-style-type: none"> <li>SIP-30 (GT Vast)</li> </ul>	1	L4	Integratie bestaande SIP-trunk met Teams Phone. Te ontsluiten nummerreeksen: <ul style="list-style-type: none"> <li>0113 - 395 000 t/m 499 (Reimerswaal)</li> </ul>	

Onderdeel	Aantal	Locatie	Aanvulling 1	Aanvulling 2 (verwijzing naar PVE)
Entra ID	1	-	Integratie Entra ID met de contactcenter omgeving en de telefoniste-bedienposten	Conform bijlage "Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen", <b>tabblad 6</b> .
Klantcontactkanalen (contactcenteromgeving)	2 1	L1 L1	Integratie van contactkanalen met het contactcenter van: <ul style="list-style-type: none"> <li>• KCC Goes: telefonie, WhatsApp</li> <li>• Servicedesk ICT (GR de Bev.): telefonie</li> </ul>	
Deurintercom (analoog)	2	L1	Integratie bestaande deurintercoms met de Teams Phone omgeving.	Conform bijlage "Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen", <b>tabblad 2</b> .

#### 4.3.4 Training

Onderdeel	Aanvulling 1	Aanvulling 2 (verwijzing naar PVE)
Training KCC medewerker		Uitgangspunten en aantallen conform "Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen", <b>tabblad 9</b> .
Training KCC supervisor		
Training telefoniste (telefoniste-bedienpost)		
Training beheer		

#### 4.3.5 Implementatie en migratie

Onderdeel	Aantal	Aanvulling 1	Aanvulling 2 (verwijzing naar PVE)
In bedrijf stellen, testen, oplevering en acceptatie.	1	Alle apparatuur en applicaties volledig geïnstalleerd en werkend opgeleverd door leverancier.	Conform bijlage "Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen", <b>tabblad 10</b> .

#### 4.3.6 Dienstverlening en SLA

Onderdeel	Aantal	Aanvulling 1	Aanvulling 2 (verwijzing naar PVE)
Service, onderhoud en software assurance	1		Conform bijlage "Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen", <b>tabblad 11</b> .

#### 4.3.7 Optioneel

Inschrijver dient de hieronder genoemde onderdelen afzonderlijk en optioneel te prijzen op het verstrekte Prijzenblad. Opdrachtgever is niet verplicht deze onderdelen af te nemen en kan hier naar eigen inzicht wel of geen gebruik van maken.

Onderdeel	Aantal	Locatie	Aanvulling 1	Aanvulling 2 (verwijzing naar PVE)
USB headset draadloos o.b.v. DECT (via DECT basisstation):		L2		Specificaties headset zie bijlage "Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen", <b>tabblad 2</b> .  <i>Nb. Het type headset dient als uitgangspunt. De definitieve afname en headsetkeuze, inclusief eventuele meer- of minderprijs, worden bepaald tijdens de realisatiefase van het project.</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>DECT headset mono (1 oortje)</li> <li>DECT headset duo (2 oortjes)</li> </ul>	- 2			
USB headset bedraad:		L1 t/m L4		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Headset mono (1 oortje)</li> <li>Headset duo (2 oortjes)</li> </ul>	11 40			
Microsoft-gecertificeerde SBC (inclusief installatie en configuratie)	4	L1 t/m L4	Indien nodig leveren, installeren en configureren van maximaal 4 SBC's voor het koppelen van de volgende SIP-trunks: <ul style="list-style-type: none"> <li>Vodafone GT Vast SIP-30 (L1: Goes / GR)</li> <li>KPN SIP-20 (L2: Kapelle)</li> <li>KPN SIP-30 (L3: Noord-Beveland)</li> <li>Vodafone GT Vast SIP-30 (L4: Reimerswaal)</li> </ul>	Conform bijlage "Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen", <b>tabblad 3</b> .

## 5 Bijlage 1: verdeling voorzieningen per Bevelandse organisatie

Organisatie:		Goes	GR de Bevel.	Kapelle	Noord-Bevel.	Reimerswaal
Rol 1	Beschikbare contactcenter werkplekken, te gebruiken door dienstdoende KCC medewerkers (agenten)	12	-	-	-	-
	Agenten die onder een persoonlijke account moeten kunnen inloggen binnen de contactcenter omgeving <sup>(1)</sup>	24	-	-	-	-
Rol 2	Beschikbare telefoniste-bedienposten, te gebruiken door dienstdoende telefonistes	-	-	1	2	3
	Telefonistes ( <i>niet gelijktijdig werkzaam, zie beschikbaar aantal telefoniste-bedienposten</i> )	-	-	5	8	11
Rol 3	Beschikbare contactcenter werkplekken, te gebruiken door dienstdoende Servicedesk medewerkers	-	6	-	-	-
	Servicedesk medewerkers die onder een persoonlijk account moeten kunnen inloggen binnen de contactcenteromgeving <sup>(1)</sup>	-	6	-	-	-
Rol 4	Medewerkers met rol 4 waarvoor (her)inventarisatie en (her)configuratie geldt binnen Teams Phone	515	180	115	125	170
Rol 5	Medewerkers met rol 5 waarvoor (her)inventarisatie en (her)configuratie geldt binnen Teams Phone	10	3	3	4	2
Rol 3 t/m 5	Teams Call Queues (belgroepen)	10	15	3	4	6
	Medewerkers met rol 3 t/m 5 die zich kunnen aan- en afmelden binnen één of meerdere MS Teams Call Queues (belgroepen)	30	40	10	10	20
Supervisor werkplek: - Supervisor applicatie - Beheer contactcenter - Management rapportages		4	2	-	-	-
Wallboard applicatie KCC		2	1	-	-	-



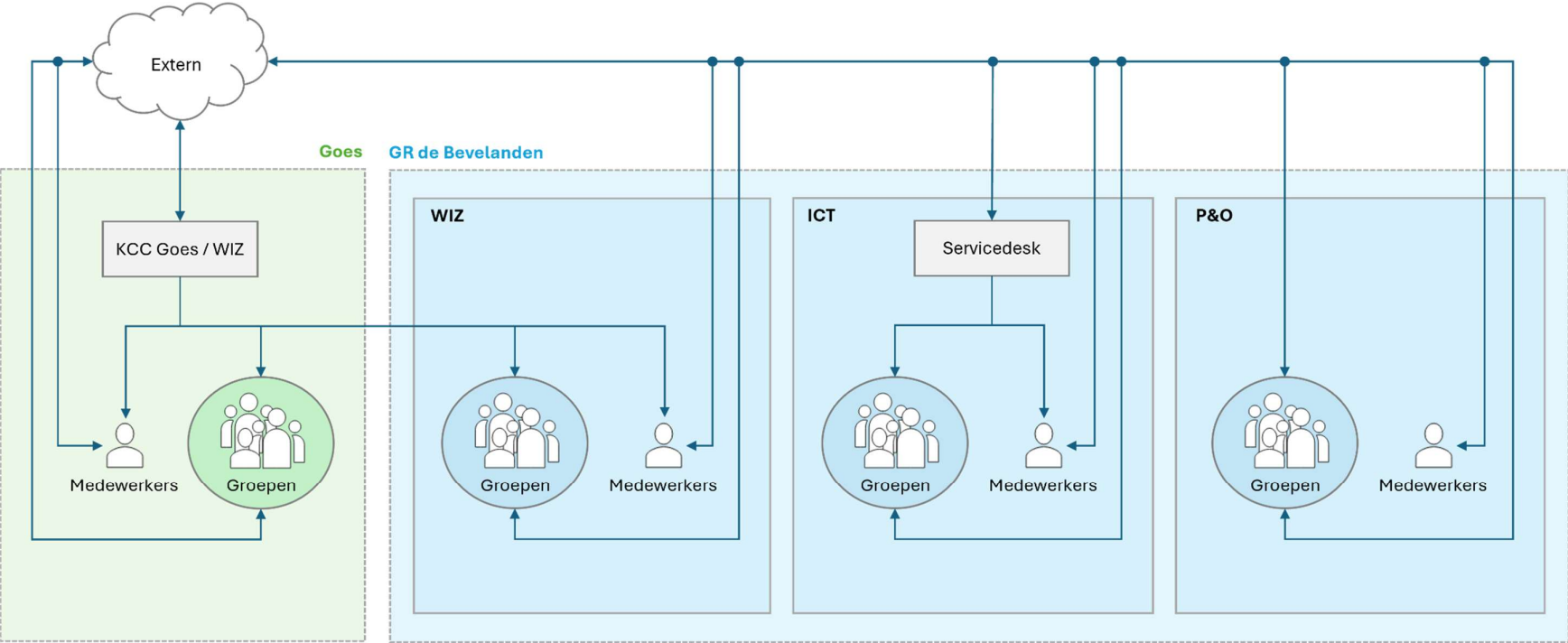
Organisatie:	Goes	GR de Bevel.	Kapelle	Noord-Bevel.	Reimerswaal
Vast telefoontoestel: standaard	7	-	-	10	8
Vast telefoontoestel: uitgebreid	7	3	2	4	6
Management rapportages	1				
Functioneel beheer	1				
Koppeling bestaande SIP trunk	1		1	1	1
Koppeling Entra ID met contactcenteromgeving en telefoniste-bedienposten	1	1	1	1	1
Koppeling klantcontactkanaal WhatsApp (contactcenteromgeving)	1	-	-	-	-
Koppeling bestaande deurintercom (analoog)	2	-	-	-	-
<b>Optioneel</b>					
DECT headset mono (1 oortje): draadloze headset via DECT basisstation	-	-	-	-	-
DECT headset duo (2 oortjes) - draadloze headset via DECT basisstation	-	-	2	-	-
Headset mono (1 oortje) - USB headset bedraad	3	-	-	4	4
Headset duo (2 oortjes) - USB headset bedraad	20	6	2	4	8
Session Border Controller voor koppelen lokale SIP-trunk	1		1	1	1

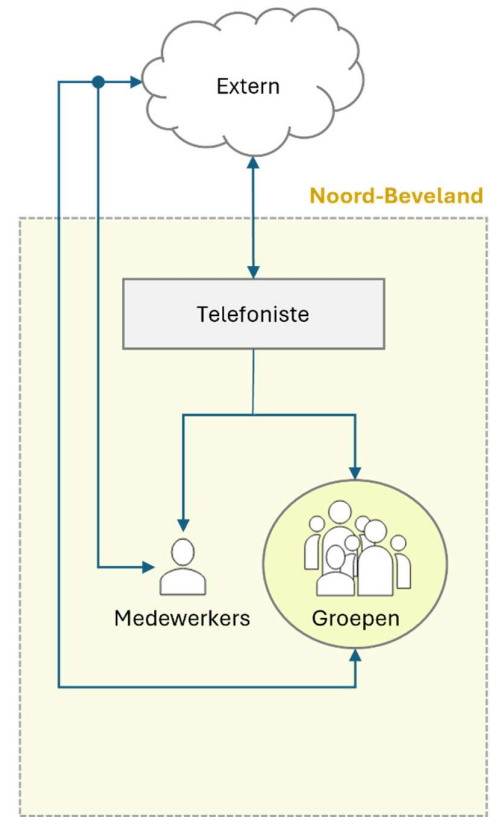
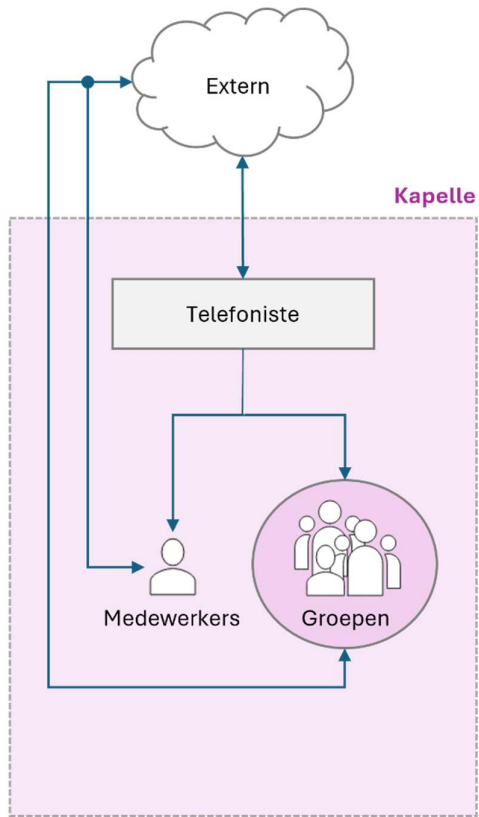
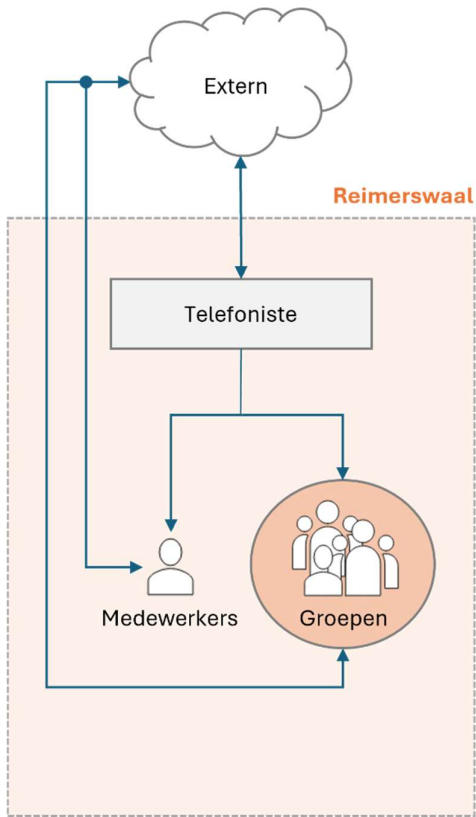
<sup>(1)</sup> Aantal agenten gelijktijdig ingelogd (gemiddeld):

- KCC Goes: 10
- GR de Bevelanden, Servicedesk ICT: 4

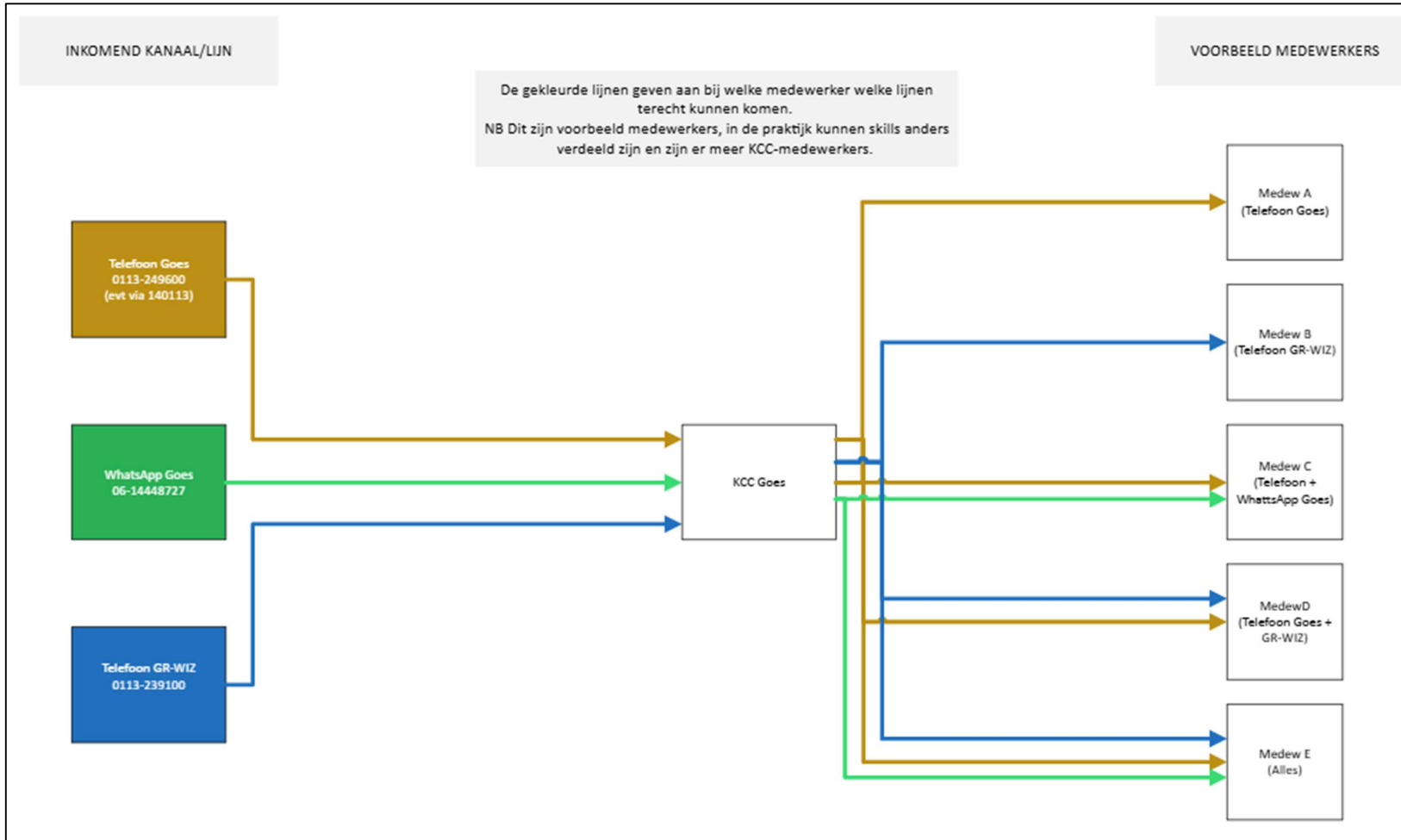
# 6 Bijlage 2: organogram en skills KCC Goes / WIZ

## Organogram





## Skills KCC Goes / WIZ



## 7 Bijlage 3: beschrijving rollen

# Janine de Vries



### Omschrijving taken:

- Beantwoorden van vragen van inwoners
- Informatie verstrekken aan bezoekers
- Afspraken maken en doorverwijzen
- Registratie van meldingen en vragen in systemen
- Collega's bellen om bezoeker aan te kondigen

### Rol:

Telefoniste

### Communicatiegedrag:

Janine heeft dagelijks veel telefonisch contact met inwoners en wisselt snel tussen bezoekers, telefoongesprekken en e-mail. Ze werkt vooral klantgericht en moet snel kunnen schakelen.

### Werklocaties:

Kantoor, thuis

### Apparaatvoorkeur:

Computer met telefoniste bedienpost  
Vast toestel

### Telefoniebehoeften:

- Snelle verbindingen zonder haperingen
- Gemakkelijk gesprekken doorverbinden of parkeren
- Inzicht in bereikbaarheid collega's
- Goede geluidskwaliteit, ook in drukke omgeving

### Frustraties huidige telefonie:

- Lange wachttijden in het systeem
- Moeilijke call transfer
- Storingen tijdens piekmomenten

### Specifieke wensen of aandachtspunten:

- Intuïtieve bediening van het telefoonsysteem
- Mogelijkheid om gesprekken te noteren of door te geven

# Mark Janssen



## Omschrijving taken:

- Beantwoorden van inkomende telefoontjes en WhatsApp
- Registreren van meldingen in systeem
- Doorverbinden naar juiste afdeling of collega
- Meedenken over klantgerichte oplossingen

**Rol:**  
KCC

## Communicatiegedrag:

Mark werkt met een headset en heeft continu telefonisch contact, vaak gecombineerd met computergebruik voor registratie en opzoeken van informatie.

## Werklocaties:

Kantoor, thuis

## Apparaatvoorkeur:

Vaste telefoon  
Computer  
Headset

## Telefoniebehoeften:

- Handsfree bellen met goede microfoon en geluid
- Overzichtelijke call waiting
- Hoge geluidskwaliteit zonder echo's en vertraging

## Frustraties huidige telefonie:

- Slechte koppeling tussen systemen
- Niet zichtbaar bij terugval op KCC naar wie beller gebeld had
- Geen duidelijk overzicht van wachtrijen ivm ontbreken wallboard

## Specifieke wensen of aandachtspunten:

- Snel wisselen tussen gesprekken
- Mogelijkheid om gesprekken te pauzeren of door te schakelen
- Gesprekken terugluisteren
- Zelf aanmelden en afmelden bij lijnen Goes of GR-WIZ.

# Tim Peeters



## Omschrijving taken:

- Beantwoorden van inkomende telefoontjes en TopDesk-meldingen
- Registreren van meldingen in systeem
- Overleggen met tweede lijn
- Meedenken over klantgerichte oplossingen

## Rol:

Servicedesk ICT

## Communicatiegedrag:

Mark werkt met een headset en heeft veel telefonisch contact, vaak gecombineerd met computergebruik voor registratie en opzoeken van informatie.

## Werklocaties:

Kantoor en thuis

## Apparaatvoorkeur:

Computer  
Headset

## Telefoniebehoeften:

- Handsfree bellen met goede microfoon en geluid
- Overzichtelijke wachtrij
- Inzage in bereikbaarheid collega's

## Frustraties huidige telefonie:

- Geen overloop mogelijk naar tweede-lijnscollega's bij drukte
- Geen duidelijk overzicht aantal wachtenden

## Specifieke wensen of aandachtspunten:

- Lid van belgroep servicedesk
- Extern bereikbaar via vast afdelingsnummer
- Mogelijkheid om gesprekken te pauzeren of door te schakelen
- Inloggen met keuze voor eerste- of tweedelijns
- Bij bekende storingen mogelijkheid om meldtekst snel in te spreken en aan bellers te laten horen



# Rika van de Berge



## Omschrijving taken:

Divers, dit zijn de meeste medewerkers, van bestuur en directie tot teamleiders en uitvoerende medewerkers. O.a.:

- Schrijven en redigeren van beleidsnota's
- Overleg voeren met interne en externe partijen
- Voorbereiden en bijwonen van vergaderingen
- Ondersteunende werkzaamheden
- Contact met inwoners en organisaties in de gemeente

## Rol:

Kantoormedewerker

## Communicatiegedrag:

Rika wisselt intern overleg af met telefonisch en digitaal contact met partners en inwoners, zowel op kantoor als thuis. Ze werkt deels mobiel.

## Werklocaties:

Kantoor, thuis, onderweg

## Apparaatvoorkeur:

Laptop  
Smartphone

## Telefoniebehoeften:

- Mogelijkheid om gesprekken snel door te schakelen of parkeren
- Integratie met agenda en e-mail
- Veilig en betrouwbaar bellen, ook buiten kantoor
- Mogelijkheid om deel uit te maken van groepsschakelingen

## Frustraties huidige telefonie:

- Onbetrouwbare mobiele verbinding buiten kantoor
- Beperkte mogelijkheden voor conference calls
- Geen integratie met werkapps

## Specifieke wensen of aandachtspunten:

- Eenvoudige bediening
- Mogelijkheid tot videobellen via hetzelfde platform
- Bereikbaar via vast nummer (en evt. groepsnummer)



# Els de Wit



## Omschrijving taken:

- Ondersteunen van bestuurders bij agendabeheer
- Organiseren van bijeenkomsten en vergaderingen
- Beheren van vertrouwelijke communicatie
- Schakelen tussen verschillende contacten en telefoongesprekken

## Rol:

Bestuurssecretariaat

## Communicatiegedrag:

Els heeft veel vertrouwelijke en urgente telefoongesprekken. Ze werkt voornamelijk op kantoor, maar ook thuis.

## Werklocaties:

Kantoor, thuis

## Apparaatvoorkeur:

Vaste telefoon  
Computer  
Smartphone

## Telefoniebehoeften:

- Uitstekende geluidskwaliteit en privacybescherming
- Snel en discreet doorverbinden
- Integratie met agenda en e-mail
- Mogelijkheid om gesprekken makkelijk door te schakelen

## Frustraties huidige telefonie:

- Ontbreken van privacy-opties
- Complexe telefoonbediening

## Specifieke wensen of aandachtspunten:

- Eenvoudige en snelle bediening
- Veiligheid en vertrouwelijkheid van gesprekken
- Bereikbaar via vast nummer (en evt. groepsnummer)