

1 Bijlage A. Het Programma van Eisen

1.1 Dienstverlening/Installatie en implementatie

De Opdracht omvat alle (maar niet uitsluitend) in deze paragraaf opgenomen werkzaamheden en diensten voor de Aanbestedende dienst die leiden tot het leveren van de vaste telefoniediensten, het inrichten van de telefoniefunctie van Microsoft Teams en de CX applicatie en integratie met zaaksystemen, zorgapplicaties en CRM applicaties conform de eisen en wensen en de klant specifieke software inrichting en configuratie.

1.1.1 Installatie en implementatiewerkzaamheden

De installatie en implementatiewerkzaamheden zijn onderdeel van de Opdracht en omvatten alle werkzaamheden voor het installeren, implementeren, testen en werkend opleveren naar klant specifieke inrichting van de aangeboden clouddiensten, -applicaties en verbindingen bij de aanbestedende dienst. De werkzaamheden omvatten in ieder geval:

1.	De implementatie a. Ondersteuning en advies; b. Het op basis van het huidige nummerplan inrichten van het nieuwe nummerplan met de te gebruiken profielen. Het aanpassen van het nummerplan voor de gebruikers; c. Advies over de inrichting en het gebruik van de profielen zodat de telefoniefunctie en omnichannel contactcenterfunctionaliteit de werkprocessen van de Opdrachtgever maximaal ondersteund; d. Het bepalen van interne en externe telefoonnummers, (hunt)groepsnummers en algemene nummers; e. Het bepalen van functionaliteiten, faciliteiten en verkeersbeperkingen per aansluiting; f. Het definiëren en uitwerken van omnichannel ACDM-groepen, keuzemenu's, wachtrijen, meldteksten etc. om de bereikbaarheid te realiseren; g. De inrichting van het dashboard en/of wallboard; h. Het inrichten van de CX applicatie; i. Het bepalen van overige toestel-/systeemfaciliteiten; j. Software en hardware in te zetten en/of in te richten naar de door in overleg met Opdrachtgever vastgestelde programmering; k. Controleren van gegevens op fouten; l. Het realiseren van de integratie met zaakstelsel.nl conform inschrijving van de opdrachtnemer; m. Het inrichten van rapportages over de bereikbaarheid en performance van de KCC's en de interne organisatie tot op persoonsniveau; n. Adoptie van de diensten bij de opdrachtgever.
2.	Acceptatietest De werkzaamheden aangaande de acceptatietest omvatten onder andere: a. Met de verantwoordelijke van Opdrachtgever opstellen van de acceptatietest; b. Het met de afgevaardigden van de Opdrachtgever afnemen van de acceptatietest; c. Het aanpassen van de programmering en inrichting naar aanleiding van de acceptatietest.

1.1.1 Installatie en implementatiewerkzaamheden

3.	De activiteiten van de opdrachtnemer 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 van de vaste telefonie diensten; c. Het testen van de configuratie/installatie/oplossing; d. Het projectmanagement; e. Het opleveren van de systeemdokumentatie en -administratie en programmering, SLA, DAP, DFA en programmering. Een concept SLA dient te worden bijgevoegd bij de inschrijving.
4.	De toestellen/software a. Het opnieuw aansluiten, programmeren en testen van de toestellen; b. Het programmeren en inrichten van softphones etc.
5.	Extra applicaties a. Het inrichten en autoriseren van de beheersystemen; b. Implementeren aanvullende software om bijvoorbeeld specifieke functionaliteit te realiseren.
6.	Diensten a. Het gehele projectmanagement van de Opdrachtverstrekking tot en met Protocol van Oplevering van de Opdrachtgever, o.a. inclusief afstemming met de Opdrachtgever, systeembeheerders van de netwerkomgeving, leverancier/realisatieteam van zaaksysteem.nl, functioneel beheerders, medewerkers van de Opdrachtgever, providers, zodat de aangeboden dienst conform inschrijving en de gedurende implementatieperiode overeengekomen specificatie/inrichting wordt gerealiseerd; b. Inspanningsverplichting voor Opdrachtnemer, als onderdeel van het projectmanagement, met de partijen/leveranciers die diensten en producten leveren en implementeren noodzakelijk voor het volledig inrichten van de vaste telefonie diensten, de telefoniefunctiefunctionaliteit, CX applicatie en integratie met zaaksysteem.nl conform inschrijving.
7.	Ondersteuning bij en na migratie/go live van de oplossing a. Ondersteuning van de organisatie voor, bij en na go live.

1.1.2 De ICT-infrastructuur van Opdrachtgever

- | | |
|----|---|
| 8. | <ul style="list-style-type: none">a. Inschrijver dient, indien de Inschrijver dit noodzakelijk acht, een netwerk-ready scan uit te voeren om te controleren of de ICT infrastructuur van Opdrachtgever geschikt is voor de aangeboden oplossing en uit te rollen telefoniefunctieiteit, CX applicatie en overige applicaties en functionaliteit;b. De bevindingen van de netwerk-ready scan dienen te worden gerapporteerd aan de Opdrachtgever met een overzicht van de aanpassingen, uitbreidingen, vervangingen etc. noodzakelijk voor implementatie van de cloudoplossing en applicaties.c. Inschrijver dient aan te geven hoeveel en waar switchpoorten beschikbaar moeten zijn voor het aansluiten van apparatuur;d. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het voorzien van voldoende switchpoorten, voorzien van Power over Ethernet, voor het aansluiten van de IP toestellen (indien van toepassing);e. Opdrachtgever heeft een Microsoft Entra ID tenant;f. Inschrijver dient bij de Inschrijving de dienstbeschrijving(en) bij te voegen waarin de minimale eisen worden aangegeven waaraan de werkplekinrichting en ICT -infrastructuur aan moet voldoen voor gebruik van de aangeboden diensten. |
|----|---|

1.2 De conformiteitslijst

Begripsbepaling(aanvullend) bij de conformiteitslijst

- **De CX applicatie:** De contactcenter applicatie telefonie en omnichannel;
- **Automatic Call Distribution (ACD):** ACD is een verzameling van methoden voor het distribueren van inkomende gesprekken naar medewerkers in een CX applicatie telefonie.
- **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 in een CX applicatie.
- **Bericht:** de berichten van de communicatiekanalen in gebruik bij een CX applicatie.
 - Bijvoorbeeld: email, WhatsApp, chat, sms, webchat etc.
- **Dashboard:** De GUI (graphical user interface) van de CX gebruiker

1.2.1 Algemene eisen

1.2.1.1 Algemene eisen aan de diensten	
Aanbestedende dienst heeft ten aanzien van de dienstverlening de volgende eisen.	
1.	De Inschrijver is verantwoordelijk voor het ontwerp, de dimensionering en de realisatie van de architectuur van de te leveren diensten;
2.	De Inschrijver is in staat om al het telefoonverkeer van Opdrachtgever te verwerken, inkomend en uitgaand, vast spraak en mobiel spraak en data. De dienstverlening wordt als dienst uit de Cloud geleverd;
	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 werking van de aangeboden diensten te garanderen, bijvoorbeeld de diensten van de vaste telefonie provider (nu KPN) en vast-mobiel koppeling op basis van SIP (nu Vodafone) . Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de diensten van de vaste en mobiele telefonie provider maar wel voor het toepassen, installeren en aansluiten van de diensten van de providers omdat deze noodzakelijk zijn voor de te realiseren dienstverlening. Inschrijver is verantwoordelijk voor de afstemming van de configuratie van een eventuele SBC met de provider;
3.	De opdracht is gebaseerd op een SaaS-constructie. De opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de overeenkomst het aantal in te zetten profielen flexibel op- en afschalen. Opschalen is onbeperkt toegestaan; afschalen is toegestaan tot maximaal 40% van de in het aanbestedingsdocument opgenomen aantallen. De inschrijver dient in de uitwerking van gunningcriterium B 'Plan van Aanpak', in paragraaf 5.1.1 van het aanbestedingsdocument, te beschrijven hoe de kosten voor de SaaS worden bepaald gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
4.	Inschrijver garandeert dat de te verlenen vaste telefoniediensten, telefoniefunctionaliteit en CX applicatie uit de cloud deugdelijk, volledig en op vakbekwame wijze zullen worden getest en geleverd;
5.	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;
6.	Inschrijver zal een storing zo spoedig mogelijk na de eerste melding trachten op te lossen en dusdanige maatregelen treffen dat de dienstverlening hersteld is conform de overeengekomen SLA;
7.	Klachten worden door de Inschrijver adequaat behandeld conform klachtenregeling van de Inschrijver;

1.2.1.2 Algemene functionele eisen

Aanbestedende dienst heeft ten aanzien van de dienstverlening de volgende functionele eisen.

8.	Het gebruik van doorkiesnummers is zodanig dat medewerkers van de Opdrachtgever direct aankiesbaar kunnen zijn;
9.	De algemene nummers van de Opdrachtgever kunnen nummers uit een doorkiesreeks, groepsnummers of enkelvoudige nummers zijn;
10.	Per profiel en/of gebruiker kunnen rechten voor extern bellen worden toegekend, de verkeersklassen;
11.	Per gebruiker, huntgroep of ACD-groep kan worden ingesteld of het algemene nummer, het 088 doorkiesnummer of een groepsnummer wordt meegestuurd bij het opzetten van een externe oproep.
12.	Als een beller in de wacht staat of wordt gezet mag er geen algemene “stilte” zijn. De beller dient een algemeen geaccepteerde wachtoon te horen;

1.2.2 De gebruikersprofielen

1.2.2.1 Het vaste toestel

Ten aanzien van de vaste toestelaansluiting zijn er de volgende functionele eisen.

13.	Het vaste toestel is telefonisch bereikbaar op een 088..... of 0347.....nummer uit de doorkiesreeks of een niet direct aankiesbaar intern nummer van de Opdrachtgever;
14.	Het vaste toestel beschikt over het interne telefoonboek voor het opzoeken en bellen van collega's en deze synchroniseert met Microsoft Entra ID zodat het telefoonboek altijd up to date is;
15.	Het vaste toestel kan zich aan en afmelden in een huntgroep/belgroep binnen MS Teams;
16.	Op het vaste toestel kan een draadloze (bluetooth) of bedrade headset worden aangesloten

1.2.2.2 De Teams gebruiker

Ten aanzien van Teams gebruiker zijn er de volgende aanvullende functionele eisen.

17.	De Teams gebruiker is telefonisch bereikbaar op een 088..... of 0347.....nummer uit de doorkiesreeksen of een niet direct aankiesbaar intern nummer van de Opdrachtgever;
18.	Bij een inkomende oproep ziet de Teams gebruiker: a. Bij een interne oproep de naam van de beller; b. Bij een externe oproep het bellende nummer of als de beller in het adresboek van Outlook staat de naam van de beller; c. Bij een externe oproep op de Teams app op de smartphone het bellende nummer of als de beller in het adresboek van smartphone staat de naam van de beller.
19.	De Teams gebruiker kan bij bezet in Teams en de Outlook agenda nog telefonisch bereikbaar zijn.

1.2.2.3 De piket gebruiker

Ten aanzien van piket gebruiker zijn er de volgende functionele eisen.

20.	De Piket gebruiker is onderdeel van een groep die bereikbaar is onder één telefoonnummer. De piket gebruiker kan zich aan- en afmelden in resp. uit de groep;
21.	De piketdienst wordt bewaakt. Er dient altijd tenminste één piketgebruiker te zijn aangemeld in de groep;
22.	De oproep op het piketnummer wordt aangeboden op de native dialer van de smartphone;
23.	De piket gebruiker ziet in het scherm van de smartphone dat de oproep een piket oproep is;
24.	Alle oproepen en wijzigingen in de piketdienst worden gelogd;
25.	De piketdienst kan worden vastgelegd in een tijdschema. De piketgebruiker hoeft dan dus niets te doen bij de wisseling van de dienst; a. Het tijdschema kan worden overruled door de piket gebruikers zodat de piketdienst (tijdelijk) kan worden gewisseld met andere piket gebruikers zonder impact op het vastgelegde tijdschema.

1.2.2.4 De CX gebruiker

Ten aanzien van de CX applicatie voor de KCC's om de gesprekken en berichten te routeren naar de juiste medewerker zijn er de volgende functionele eisen.

26.	De CX gebruiker heeft de beschikking over een dashboard of scherm en daarin kan worden opgenomen: b. Realtime presence informatie over alle medewerkers van Opdrachtgever: i. Uit teams: bezet, niet storen, beschikbaar, afgemeld; ii. Op basis van de MS Outlook informatie; c. De duur van het lopende gesprek; d. Aan en afmelden in de ACDM groep(en); e. Status informatie over de medewerkers in de ACDM groep(en); i. Ingelogd, beschikbaar, wrap-up, in gesprek, niet beschikbaar met reden ii. Wachtrij informatie over de ACDM groep(en); f. Een bellijst van de ontvangen, gemiste en opgezette oproepen; g. Alarmering overschrijding ingestelde servicelevels van de ACDM groep(en); h. Het tonen, niet tonen en mogelijk maken van de bovengenoemde eisen is flexibel en kan tijdens de implementatie definitief worden gemaakt.
27.	De CX gebruiker kan binnen dit dashboard de outlook agenda van medewerkers van de opdrachtgever inzien of openen;
28.	Op het dashboard wordt bij een inkomende telefonische oproep of bericht aangegeven voor welke ACDM groep de oproep of bericht bestemd is (kanaal, website, nummer, e-mailadres); a. Op het dashboard van de contactcenter applicatie kan worden getoond: de naam van de beller of bedrijf, postcode en woonplaats, openstaande zaken e.d., als het mogelijk is deze informatie uit het zaaksysteem 'zaaksysteem.nl' en andere applicaties te halen; b. Bij de implementatie kan worden aangegeven welke informatie wordt getoond in het dashboard.

1.2.2.4 De CX gebruiker	
29.	De CX gebruiker kan binnen dit dashboard een telefonische oproep in de wacht zetten en doorverbinden - intern of extern - en de oproep terugnemen na consultatie;
30.	De CX gebruiker kan binnen dit dashboard een telefonische oproep in de wacht zetten en doorverbinden naar collega contactcenter gebruiker of een bericht toewijzen aan een collega;
31.	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;
32.	De CX gebruiker kan naast ACD gesprekken ook directe gesprekken aannemen en opzetten;
33.	De CX gebruiker kan binnen dit dashboard reageren op een externe chat, opgebouwd vanaf de website;
34.	De CX gebruiker kan binnen dit dashboard e-mail ontvangen en versturen;
35.	De CX gebruiker kan binnen dit dashboard ook op berichten van andere communicatie kanalen reageren;
36.	De CX gebruiker kan binnen dit dashboard tijdens een telefoongesprek e-mail- of chat berichten versturen naar intern en externe adressen en nummers;
37.	De CX gebruiker kan in eigen beheer instellen:
	a. Voor welke ACDM groep oproepen of berichten worden beantwoord, meerdere moet mogelijk zijn;
	b. Welke kanaal aan de CX gebruiker wordt aangeboden (telefoon, chat, mail)
	c. Het aantal kanalen/ACDM groepen die de medewerker krijgt aangeboden. Bijvoorbeeld één callcenter en mail;
38.	De CX gebruiker kan bij afmelding de reden van afmelding opgeven: pauze, lunch, andere werkzaamheden etc.
39.	Oproepen en berichten kunnen lineair, cyclisch of naar workload worden gerouteerd over de in de ACDM groep aangemelde CX gebruiker;
40.	De CX gebruiker heeft inzicht in het aantal gesprekken zelf gevoerd, het aantal gesprekken gevoerd door de individuele collega's en door het hele team;
41.	De CX gebruiker kan bij elk contactmoment:
	a. Wanneer het contactmoment dient te worden geregistreerd in het zaakstelsel of andere applicatie kan het worden toegevoegd bij een bestaande zaak, dossier of case of kan een nieuwe zaak, dossier of case worden aangemaakt. De inschrijver dient in de uitwerking van gunningcriterium C 'De CX applicatie en speciale functionaliteit', in paragraaf 5.1.1 van het aanbestedingsdocument, te beschrijven hoe dit kan worden gerealiseerd. b. Bij registratie of indien registratie niet nodig is kan de CX gebruiker de oproep of het bericht conform eis 64 classificeren.
42.	De CX gebruiker kan meeluisteren met een collega;

1.2.2.4 De CX gebruiker

- | | |
|-----|---|
| 43. | De CX gebruiker heeft inzicht in de eigen werkzaamheden. Onder andere: <ul style="list-style-type: none">1. De beschikbaarheid over de dag;2. De uitgevoerde werkzaamheden;3. De (totale)tijdsduur van de verschillende statussen; Percentage van de eigen werkzaamheden en overzicht van alle CX gebruikers. |
|-----|---|

1.2.2.5 De CX supervisor

De volgende functionele eisen worden gesteld aan de invulling van de supervisor rol van de CX applicatie

- | | |
|-----|---|
| 44. | De CX supervisor heeft de functionaliteit van de CX gebruiker; |
| 45. | De CX applicatie biedt voor beheer de supervisor de volgende mogelijkheden. <ul style="list-style-type: none">a. De volgende parameters moeten kunnen worden toegepast in statements aangaande de ACDM groepen:<ul style="list-style-type: none">i. Gemiddelde wachttijd;ii. Maximale wachttijd;iii. Lengte wachtrij;iv. Aantal beschikbare agenten;v. Datum en/of tijd;vi. Gemiddelde gespreksduur;vii. Gemiddelde verwerkingstijd van een berichtviii. Servicegraad;ix. Abandoned calls.b. Het instellen van de nawerktijd per ACDM groep;c. In de rapportages worden de quick drops; bellers die binnen bijvoorbeeld 5 seconden de oproep beëindigen, niet meegenomen. |
| 46. | De CX applicatie biedt voor de supervisor de volgende rapportage instellingen en mogelijkheden. <ul style="list-style-type: none">a. De supervisor kan naast de standaard rapporten in het systeem 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 (telefoon, chat, mail), ACD groep (total, answered and abandoned/lost calls etc.), Chat (total, answered and not answered, no reaction). Rapportage over QM cijfers en agent rapport.<ul style="list-style-type: none">i. Het dient mogelijk te zijn 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. Specifiek de rapportage: als bijgevoegd bij de aanbestedingsstukken als Bijlage A3 Rapportage CX applicatie.iii. Rapportage over de succesvol doorverbonden oproepen naar Teams gebruikers en het totaal van wel en niet doorverbonden oproepen.<ul style="list-style-type: none">i. Per Teams gebruiker, externe nummers en belgroepen |

1.2.2.5 De CX supervisor

	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. Rapportage kunnen worden geëxporteerd als CSV bestand, als Microsoft Excel opmaak en als PDF;
	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.
47.	De data over de performance van de CX applicatie kan worden benaderd met Power BI zodat functioneel beheer, supervisor en BI specialist op basis van de beschikbare data zelf in Power BI rapportages kan maken gecombineerd met informatie uit andere applicaties. En de informatie over de performance van de CX applicatie kan worden geëxporteerd;
48.	De supervisor kan het wallboard of de wallboards eenvoudig inrichten;
49.	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; i. Als de ingesteld gemiddelde wachttijd wordt overschreden kan een signaal of melding worden geactiveerd.
	b. Tonen per kanaal het aantal verwerkte, te verwerken en totaal ontvangen berichten;
	c. Per callcenter en kanaal tonen van het service level en realtime performance inclusief alarmmeldingen;
	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 ACDM groepen tonen van het aantal oproepen en berichten en aantal wachtenden;
	f. De supervisor heeft direct inzicht in de afwezigheidcodes van de medewerkers.
50.	De supervisor kan de status van elk van de CX gebruikers zien. De supervisor kan zien of een agent: a. Een inkomend of uitgaand gesprek voert; b. Of het een direct gesprek of een ACD groep gesprek is met de naam van de ACDM groep; c. Een bericht afhandelt met de naam van de ACDM groep.
51.	De supervisor heeft de rechten voor het toewijzen en verwijderen van medewerkers, het toekennen van CX gebruiker aan kanalen, voor CX gebruiker een login/logout te kunnen uitvoeren en kanalen en groepen te kunnen openen en sluiten;
52.	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 applicatie voor het Klant Contact Center om de gesprekken en berichten te routeren naar de juiste medewerker. De 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 zijn er de volgende functionele eisen:	
53.	De CX applicatie kan invulling geven aan de volgende communicatiekanalen: telefonie, email, webchat van meerdere websites, WhatsApp. De agent kan deze kanalen blended aangeboden krijgen conform inschrijving;
54.	Oproepen en berichten kunnen lineair, cyclisch of naar workload worden gerouteerd over de in de ACDM groep aangemelde CX gebruikers;
55.	Wanneer de CX gebruiker in een ACD groep een oproep niet beantwoordt: a. Kan de agent automatisch uit de groep worden geschakeld; b. Kan de agent aangemeld/beschikbaar blijven in de ACDM groep. i. Deze functionaliteit is instelbaar. en c. Gaat de oproep door naar een andere beschikbare agent.
56.	Indien de status van de CX gebruiker in MS Teams of in de outlook agenda op 'afwezig' of 'bezet' staat is de CX gebruiker in de CX applicatie beschikbaar en bereikbaar als de gebruiker is ingelogd;
57.	De CX applicatie kan volledig functioneel worden beheerd door de Opdrachtgever;
58.	Een wallboard is beschikbaar voor het tonen van de performance van de CX applicatie;
59.	Alle gesprekken van de CX gebruikers kunnen worden opgenomen. De supervisor en andere geautoriseerde medewerkers kunnen deze terugluisteren. a. Per ACD groep kan gespreksopname worden ingesteld; b. Voor het terugluisteren van een opgenomen gesprek kan op tijd en datum een contactcenter gebruiker worden gezocht; c. De bewaartijd van de opgenomen gesprekken is instelbaar. De opgenomen gesprekken worden dan automatisch verwijderd. De bewaartijd is instelbaar tot max 2 maanden; d. Opgenomen gesprekken kunnen worden geëxporteerd/bewaard; e. De supervisor kan meeluisteren tijdens het gesprek.
60.	In de CX applicatie is het mogelijk bewaartermijnen per gegevenscategorie en zaaktype/metadata in te stellen;
61.	Telefonische oproepen en berichten (mail, chat, calls, whatsapp etc. kunnen blended worden aangeboden aan de agent die is aangemeld op verschillend telefoon en berichten groepen.
62.	Het aantal gelijktijdige chats dat aan een agent wordt aangeboden is instelbaar;

1.2.3.1 De CX applicatie

63.	Indien een oproep of bericht in de ACDM eerst moet worden afgehandeld voordat een ander bericht of oproep wordt aangeboden dient de agent het bericht in de wacht te kunnen zetten om een oproep af te kunnen handelen. a. Het bericht in de wacht dient te worden bewaakt. De inschrijver dient in de uitwerking van gunningcriterium C 'De CX applicatie en speciale functionaliteit', in paragraaf 5.1.1 van het aanbestedingsdocument, te beschrijven hoe de CX gebruiker wordt geïnformeerd.
64.	Na het afhandelen van de ACDM oproep of bericht kan de CX gebruiker het onderwerp van het contactmoment registreren; a. De onderwerpen van de gesprekken en berichten kunnen via een drop down menu in de CX applicatie worden geregistreerd; b. Aan een gesprek of bericht kunnen meerdere onderwerpen of bevindingen worden geregistreerd. Bijvoorbeeld: de oproep ging over 1. Vergunningen 2. De oproep is doorverbonden; c. De functioneel beheerder kan gespreks- en bericht onderwerpen toevoegen in de CX applicatie; d. Per ACDM kan worden ingesteld of gespreks- of bericht onderwerpen moeten worden geregistreerd en het invoer veld wel of niet aan de agent wordt aangeboden.
65.	Bij een inkomend oproep of bericht kan in het dashboard van de CX gebruiker de contacthistorie op basis van het kenmerk (telefoonnummer, mailadres) worden getoond: met welk contactpersoon eerder contact is geweest en wanneer;
66.	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. De teksten moeten kunnen worden ingevoerd met 'tekst to speech'.
67.	Binnen de CX applicatie kunnen telefoongesprekken en berichten worden omgezet naar tekst (Transcriptie) en/of samenvatting en worden opgeslagen; a. De opgeslagen teksten en berichten kunnen eenvoudig worden geselecteerd op basis van datum en tijd en CX gebruiker; b. Met AI kunnen analyses worden gemaakt van de opgeslagen teksten en berichten.

1.2.3.2 De interactieve voice response

Ten aanzien van de interactieve voice response om de gesprekken en berichten te routeren naar de juiste medewerker zijn er de volgende functionele eisen.

1.2.3.2 De interactieve voice response

68.	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 kunnen worden ingevoerd en gewijzigd middels tekst to speech en kunnen worden ingesproken; d. Een meldtekst waarin het aantal wachtenden wordt aangegeven en dat deze aftelt; e. Een meldtekst waarin de verwachte wachttijd wordt aangegeven; f. Het aantal wachtende wordt aangegeven over alle actieve ACD groepen per KCC/contactcenter (1-KCC, 2- sociaal domein en 3-fysieke leefomgeving; g. i. De meldteksten, vervolgtteksten en inrichting kunnen per ACD/contactcenter groep verschillen.
69.	Het systeem biedt de mogelijkheid van een keuzemenu om direct te worden doorgerouteerd naar de juiste afdeling/medewerker of voor het beluisteren van specifieke ingesproken informatie; a. Het keuzemenu kan worden opgenomen als tekst of herhaalttekst bij het wachten op beantwoording van een oproep; b. Het keuzemenu kan tot tenminste 3 niveaus worden ingericht; c. Op basis van een tijdtabel kunnen keuzes en meldteksten verschillend worden ingericht; d. Het aantal gelijktijdige bellers voor meldteksten, wachtenden, keuzemenu's is beperkt door het aantal inkomende SIP kanalen; 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 Teams.
70.	ACD routing en meldteksten behorende bij de inrichtingen en speciale omstandigheden kunnen standaard worden geprogrammeerd in het systeem; a. De supervisor of functioneel beheerder van de CX applicatie kunnen eenvoudig een algemene noodtekst, ingesproken tekst of ingevoerde tekst (met tekst to speech) activeren op de ACD groepen; b. De supervisor of functioneel beheerder van de CX applicatie kunnen eenvoudige de meldteksten realtime inspreken en aanpassen en activeren.
71.	Op ACD groepen kan een overloop worden ingesteld: a. De overloop kan worden ingesteld op basis van het aantal wachtenden; b. De overloop kan worden ingesteld op basis van het aantal actieve CX gebruikers; c. De overloop kan worden ingesteld op basis van de wachttijd; d. De overloop kan gaan naar een andere ACD groep; e. De overloop kan gaan naar een meldtekst met keuzemenu; f. De overloop kan gaan naar een meldtekst. Waar: i. De beller een terugbelverzoek kan achterlaten. Waarbij hij wordt teruggebeld op het nummer waarmee is gebeld (als de beller dat heeft meegestuurd); ii. De beller kan een terugbel verzoek achterlaten door het intoetsen van het telefoonnummer waarop hij wil worden teruggebeld.
72.	Oproepen op de ACD groepen dienen te allen tijde te worden beantwoord. Indien de wachttijd te lang duurt, kunnen de bellers via een meldtekst het advies krijgen het later nog eens te proberen;

1.2.3.2 De interactieve voice response

- | | |
|--|--|
| | a. De wachttijd voordat de bellers de meldtekst krijgen dient instelbaar zijn en de wachttijd kan per ACD groep verschillen. |
|--|--|

1.2.3.3 Integratie met andere applicaties

De integratie van de CX applicatie met het zaakstelsel bij implementatie en gedurende de looptijd van de Overeenkomst is een belangrijk onderdeel van deze aanbesteding. In onderstaande lijst worden de eisen aan de integratie gesteld.

- | | |
|-----|--|
| 73. | Alle voor integratie met een zaakstelsel en andere applicaties noodzakelijke licenties zijn onderdeel van de Inschrijving; |
| 74. | <p>De CX applicatie kan geïntegreerd/gekoppeld worden met zaakstelsel.nl (Excellence) en andere applicaties waardoor:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Op basis van ontvangen informatie (trigger/CLI of contactcenter, of e-mail adres, website) kan bij een contactmoment tegelijk de zaak van de beller in de CX applicatie worden getoond of, indien er meer zaken vermeld staan, het overzicht van de betreffende zaken. De volgende informatie kan worden getoond: zaak of zaken met waar deze over gaan, de naam van de beller, bedrijf, postcode en plaats van het bedrijf of beller.b. Op basis van gegevens van ontvangen informatie (CLI, 06 nummer, e-mailadres of webadres) kan bij een contactmoment in de CX applicatie, in een apart scherm het zaakstelsel of andere applicatie worden geopend waar de lopende en afgesloten zaken worden getoond met relevante informatie voor de CX gebruiker;c. De informatie die wordt getoond kan tijdens de implementatie van de CX applicatie in overleg met de leverancier van het zaakstelsel of andere applicatie worden samengesteld;d. Indien er geen bekende zaak is kan het invoer/zoek scherm van de zaakapplicatie of andere applicatie aan de CX gebruiker worden aangeboden. |

1.2.4 Rapportages MS Teams

1.2.4.1 Rapportages bereikbaarheid MS Teams

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

1.2.4.1 Rapportages bereikbaarheid MS Teams	
75.	De bereikbaarheid van de afdelingen, teams, call queues, belgroepen en medewerker kan worden gerapporteerd. De rapportage dient tenminste te omvatten: a. Aantal aangeboden oproepen; b. Aantal oproepen beantwoord; c. Aantal doorgeschakelde gesprekken naar i. Voicemail; ii. Het contactcenter/KCC/anders; d. De gemiddelde wachttijd van de beantwoorde gesprekken; e. De gespreksduur van de gesprekken en de gemiddelde gespreksduur van de gesprekken; en 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 Aanbestedende dienst kan wijzigingen of toegevoegde data aanvragen bij de opdrachtnemer met betrekking tot de rapportage applicatie (RFC)
76.	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. En de informatie over de performance kan worden geëxporteerd: 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 danwel klaar gezet. De frequentie is tenminste 1 maal per dag; De kosten voor het realiseren en gebruik van de koppeling of de export zijn inbegrepen in de inschrijfprijs.
77.	Rapportages moeten kunnen geëxporteerd als CSV bestand en PDF met detailinformatie;
78.	De gegevens noodzakelijk voor de rapportages blijven tenminste gedurende 25 maanden beschikbaar.

1.2.5 Automatisering, techniek, beveiliging en richtlijnen

1.2.5.1 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.	
79.	Inschrijver garandeert de in de Inschrijving vermelde en bij de implementatie gerealiseerde integratie van de CX applicatie met MS Teams gedurende de looptijd van de Overeenkomst;
80.	Inschrijver garandeert de bij de implementatie en de tijdens de looptijd van de overeenkomst gerealiseerde werkende koppelingen en integraties met andere applicaties gedurende de looptijd van de Overeenkomst;

1.2.5.1 Eisen aan Automatisering, techniek, beveiliging en richtlijnen

81.	Bij upgrades en updates wordt de opdrachtgever tenminste 7 kalenderdagen voor de werkzaamheden geïnformeerd over de update en upgrade; a. Indien de dienstverlening wordt onderbroken dan geldt een meldingsperiode van 14 dagen.
82.	De CX applicatie beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is met de meest recente versies van de browsers Microsoft Edge, Chromium en Apple Safari;
83.	Authenticatie verloopt via Azure Entra-ID;
84.	De oplossingen en diensten dienen IPv4 en IPv6 te ondersteunen;
85.	Opdrachtnemer garandeert dat de aan de Opdrachtgever te leveren diensten logisch gescheiden zijn van andere opdrachtgevers die van dezelfde dienst gebruik maken;
86.	De huidige ICT- en werkplek inrichting zijn geschikt voor en kunnen zonder aanpassingen gebruik maken van de door de Inschrijver aangeboden diensten en applicaties. Zie hiervoor 'Bijlage A.1 Programma van Eisen – non functionals';
87.	Voor de automatisch te genereren beschikbaarheid/presence informatie van de gebruikers op basis van de digitale agenda in de CX applicatie wordt een koppeling gerealiseerd met Outlook en Teams. (Microsoft365);
88.	De Inschrijver zorgt er voor dat software voor het uitvoeren van de dienstverlening 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;
89.	Applicaties gebruikt voor het invullen van de profielen; het vaste toestel, de Teams gebruiker, de piket 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;
90.	De telefonie-oplossing haalt informatie uit de Microsoft Entra ID op voor eenmalige invoer, mutatie en verwijdering van gebruiker gegevens.
91.	De aangeboden oplossingen en diensten dienen te voldoen aan alle voor deze hardware, oplossingen en diensten geldende richtlijnen, wet- en regelgeving;
92.	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. De Opdrachtgever behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving. Inschrijver voldoet aan geldende landelijke en Europese wet- en regelgeving ten aanzien van gegevensbescherming en informatiebeveiliging en conformeert zich hierbij aan. De dienstverlener voldoet eveneens aan de meldplicht datalekken als is vastgelegd in de verwerkersovereenkomst.

1.2.5.1 Eisen aan Automatisering, techniek, beveiliging en richtlijnen

93.	Opslag en verwerking van data in de CX applicatie vindt plaats binnen EU/EER. Uitsluitend wanneer opslag of verwerking buiten de EU/EER noodzakelijk is voor de uitvoering van de dienst, is dit toegestaan, mits de opdrachtnemer vooraf aantoonst dat de betreffende locatie en het toepasselijke juridische kader een beschermingsniveau bieden dat ten minste gelijkwaardig is aan dat van de EU/EER.
94.	De inrichting van de applicaties en servers worden periodiek geback-up't op basis van een volledige, incrementele of differentiële back-up (binnen SLA-afspraken) zonder dat de dienst hier performance problemen van ondervindt;
95.	Back-ups kunnen tijdig (binnen SLA-afspraken) worden teruggezet op basis van een volledige, incrementele en differentiële restore;
96.	De koppelvlakken van de clouddienst met externe netwerken dienen beveiligd te zijn met Session Border Controllers en/of firewall-functionaliteit. Het gaat om koppelvlakken met de vaste en mobiele providers, internet, Microsoft applicaties;
97.	Vaste toestellen kunnen worden aangeboden op basis van Ethernet;
98.	Inschrijver levert de vaste telefonieaansluitingen op basis van VoIP;
99.	De oplossingen en diensten dienen (mede) gebaseerd te zijn op SIP;
100.	Het gebruik van voicemail dient beveiligd te zijn met een 4 cijferige code als deze van extern moet worden uitgeluisterd.

1.2.6 Artificial intelligence

1.2.6.1 Artificial intelligence

Opdrachtgever stelt de volgende eisen ten aanzien van de mogelijkheden van het toepassen van Artificial intelligence binnen de aangeboden diensten om de dienstverlening naar burgers en bedrijven te verbeteren.

101.	Chatbot en voicebot kunnen worden toegevoegd aan de aangeboden diensten met branding, transcriptietoegang en CRM-integratie. Met een mogelijke overdracht naar de CX gebruiker.
102.	Transcriptie en/of samenvatting en redactie van de gesprekken en berichten kan worden toegevoegd aan de aangeboden diensten.
103.	Sentimentanalyses kunnen worden toegevoegd aan de aangeboden diensten op basis van afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en de van toepassing zijnde wet- en regelgeving (o.a.AVG, GDPR).

1.2.7 Beheerfaciliteiten

1.2.7.1 Beheerfaciliteiten	
Het systeem wordt in principe door de Opdrachtgever functioneel beheerd. Voor het beheer dienen beheerapplicaties/portals te worden aangeboden. De volgende beheeracties dienen in ieder geval te kunnen worden uitgevoerd of de beheerapplicaties/portals dienen dit te ondersteunen:	
104.	De CX applicatie kan functioneel worden beheerd door de Opdrachtgever volgens hoofdstuk 2 van dit programma van eisen: 'Functionele beheeractiviteiten';
105.	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.;
106.	Het functioneel beheren van de contactcenterapplicatie. Met o.a.: a. Het aanpassen van meldteksten met tekst to speech; b. Het (de)activeren van reeds ingesproken of met tekst to speech ingestelde meldteksten op actieve ACD groepen en speciale routing, real-time en middels een tijdschema; c. Het wijzigen van de openingstijden, aan- en uitzetten van menukeuzes, meldteksten, wachtrijsmeldingen etc.
107.	Functioneel storingsbeheer a. Doorgeven/signaleren functionele storingen inclusief alle relevante informatie;
108.	De beheerapplicatie is beschikbaar via een webbrowser;
109.	Gegevens als naam, vast telefoonnummer, mobiel nummer ingevoerd, gewijzigd of verwijderd in Active Directory Server van de Opdrachtgever worden direct in diensten en applicaties op- en overgenomen.
110.	Gegevens kunnen eenmalig worden ingevoerd en zijn direct beschikbaar in alle door de Inschrijver geleverde en geïmplementeerde applicaties en omgevingen;

1.2.8 Vaste telefoniediensten

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

1.2.8.1 Algemeen	
De Aanbestedende dienst stelt de volgende eisen aan de dienstverlening.	
111.	Op de aangeboden diensten worden de vaste telefonie diensten van de vaste telefonie provider aangesloten.
112.	De voorzieningen noodzakelijk om de vaste telefoniediensten aan te sluiten zijn onderdeel van de opdracht.

1.2.9 De dienstverlening

1.2.9.1 Service	
De Aanbestedende dienst stelt de volgende eisen aan de dienstverlening.	
113.	De implementatie omvat een periode van schaduw draaien van de CX applicatie oplossing en het bellen met MS Teams. Gedurende deze periode worden de aangeboden diensten voor een aantal gebruikers in productie genomen, naast de huidige situatie. Opdrachtgever kan oproepen op vaste telefoonnummers van de opdrachtgever binnen de portal of in overleg met de vaste telefonie provider naar andere vaste nummers routeren;
114.	Opdrachtnemer biedt een portal die 7 dagen per week 24 uur per dag beschikbaar is voor aan- en afmeldingen van storingen, opvragen van statusinformatie, indienen change verzoeken en het stellen van vragen over bijvoorbeeld facturen e.d.
115.	Opdrachtnemer of provider van de 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.
116.	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 afhandelingsstijd;
117.	De Servicedesk van de Opdrachtnemer informeert de betreffende contactpersoon over het verloop of afwikkeling van de melding binnen de overeengekomen SLA;
118.	Wijzigingen/changes in de dienstverlening kunnen worden doorgegeven via de portal;
119.	Bij upgrades en updates wordt de opdrachtgever tenminste 7 kalenderdagen voor de werkzaamheden geïnformeerd over de update en upgrade;
120.	Verstoringen in de dienstverlening worden ingedeeld in major, medium en minor storingen. De indeling geschiedt op basis van de volgende criteria 1. Major storing: a. Uitval IVR en/of CX applicatie; b. 25% van de gebruikers kunnen geen gebruik maken van de CX applicatie. c. Indien 25% van de gevoerde gesprekken van onvoldoende kwaliteit zijn en niet voldoen niet aan MOS waarde 3.6 of hoger. d. SBC uitval, uitval operator connect, uitval vaste telefonie dienst e. Uitval toestellen (sportcentrum Helsdingen) 2. Medium storing: 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 het zaakstelsel met de CX applicatie. 3. Minor storing: 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 die geen directe impact hebben op de bereikbaarheid en dienstverlening van de opdrachtgever.

1.2.9.1 Service	
121.	Opdrachtnemer hanteert ten aanzien van het opheffen van de storingen de volgende hersteltijden en KPI's: 1. Major storing: a. Reactietijd: direct contact (buiten ticketsysteem om) 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: a. Reactietijd: binnen 2 uur na melding b. Hersteltijd: 8 uur na melding c. Aanmeld periode 24 x 7 d. Service periode 8:00 – 17:00 uur op werkdagen 3. Minor storing: a. Reactietijd: binnen 4 uur na melding b. Hersteltijd: 16 uur na melding (werkdagen) c. Aanmeld periode 24 x 7 d. Service periode 8:00 – 17:00 uur op werkdagen
122.	Binnen de afgesproken hersteltijd dient de storing opgelost te zijn of een workaround getroffen te zijn;
123.	Een escalatieprocedure is ingericht voor de incidenten die niet binnen de daarvoor gestelde tijd zijn opgelost;
124.	Wijzigingen/mutaties/uitbreidingen etc. worden bijgehouden in een centrale cmdb, zodat Opdrachtgever en Inschrijver de beschikking hebben over de actuele inrichting van de geleverde diensten;
125.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer dragen de zorg voor het onderhouden en verbeteren van de dienstverlening. De daarvoor benodigde afspraken worden vastgelegd in de DAP (document afspraken en procedures). Zie ook eis 1.1.1 – 3e;
126.	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. Op de agenda staan: a. De rapportage over de afgelopen periode in relatie tot de overeengekomen SLA. b. Performance over de afgelopen periode in relatie tot de overeengekomen SLA. c. Openstaande incidenten. d. Openstaande problemen. e. Verbruik strippenkaart afgelopen periode
127.	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: a. De rapportage over de afgelopen periode. b. Performance over de afgelopen periode. c. Major incidenten afgelopen periode. d. Trends en ontwikkelingen.

1.2.9.1 Service	
128.	Op strategisch niveau wordt het contract 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: 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.

1.2.9.2 Beschikbaarheid	
Aanbestedende dienst stelt de volgende eisen ten aanzien van de beschikbaarheid van de aangeboden diensten	
129.	De beschikbaarheid van de aangeboden diensten is 99,9 % op basis van 24 x 7 en over een jaar, voortschrijdend.
130.	Onderhoudstijden van opdrachtnemer zijn tussen 22.00 en 07.00 op weekdays en in de weekends
131.	De door opdrachtnemer aangeboden diensten worden gedurende de contractperiode doorontwikkeld. Nieuwe functionaliteiten worden aangeboden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additieve functionaliteit, correctief en preventief onderhoud, ook verstaan dat adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om te blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving. 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.

1.2.10 Opleiding en instructie

1.2.10.1 Opleiding en instructie	
De volgende opleidingen, handleidingen en instructies zijn beschikbaar.	
132.	Op maat gemaakte opleidingen en leermiddelen voor medewerkers a. Voor het vaste toestel b. Met het profiel MS Teams gebruiker; c. Met het profiel piket gebruiker; d. Met het profiel de CX gebruiker; e. Met het profiel CX supervisor en CX functioneel beheerder voor het functioneel- en operationeel beheer van de CX applicatie en IVR en het maken van management rapportages; f. Op maat gemaakte opleidingen voor de beheerders in het functioneel en operationeel beheer voor het bellen met MS Teams; g. Korte filmpjes van de meest gebruikte functionaliteiten in MS Teams; h. Werkinstructie voor de CX gebruiker conform de inrichting.
133.	Quick reference guides op maat gemaakt voor Aanbestedende dienst voor de MS Teams gebruikers en het vaste toestel;

1.2.10.1 Opleiding en instructie

134.	De applicaties, helpfuncties in de applicaties en de handleidingen zijn in de Nederlandse taal;
135.	Opdrachtnemer biedt als onderdeel van de Inschrijving instructiesessies op locatie waarbij de instructiesessies zijn gebaseerd op de inrichting van de applicaties.
136.	Opdrachtnemer biedt als onderdeel van de Inschrijving webinars op locatie gebaseerd op de inrichting van de applicaties.

2 Functionele beheeractiviteiten

Verdeling beheeractiviteiten.

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