

## **Toelichting over het beheer**

Het beheer ter zake van Teams-telefonie en uitvoerende werkzaamheden van Solido zal enkel vallen binnen het eerstelijns beheermodel. Tweede-, derde- en vierdelijns taken, vragen, meldingen en/of incidenten zijn volledig bestemd voor de opdrachtnemer.

### Eerstelijns beheer

De handelingen en taken, welke door beheerders van Solido uitgevoerd zullen worden, staan hier nader beschreven.

- **Taken**
- Het uitvoeren van standaard beheerhandelingen die binnen de eerstelijns vallen. Voor vaste & mobiele telefonie, MS Teams Calling, de KCC-oplossing (basis) en, indien afgenomen, omnichannel:
  - Eerstelijns intake, beoordeling en afhandeling van meldingen en wijzigingsverzoeken
  - Standaard beheerhandelingen binnen MS Teams Calling;
  - Standaard beheerhandelingen binnen de KCC-oplossing;
  - Doorvoeren van wijzigingen in callflows;
  - Aanpassen van Teams-clientinstellingen;
- **Overdracht naar Tweedelijns meldingen en/of vragen (ticket naar leverancier)**
- Gebruikers-/organisatiegegevens, betrokken nummers (vast/mobiel), Teams/KCC-context, reeds uitgevoerde acties, gewenste uitkomst.

Solido zal enkel hiervan meldingen aanmaken naar de 'te contracteren' opdrachtnemer, waarna de opdrachtnemer deze verzoeken in behandeling zal nemen. Solido bewaakt enkel de voortgang van deze vragen en/of meldingen. Het duidelijke onderscheid voor Opdrachtgever tussen eerstelijns beheer en tweedelijns beheer is:

- Eerstelijns beheer betreft taken met lage complexiteit. Denk hierbij aan het oplossen van eenvoudige inlogproblemen, rechten toekennen, hulp bij de reset van een wachtwoord en doorvoeren van wijzigingen in callflows
- Alle incidenten, vragen en/of problemen die complexer van aard zijn, welke nader beschreven zijn bij 'Tweedelijns beheer' worden uitgevoerd door Opdrachtnemer.

### Tweedelijns beheer

Tweedelijns beheer ziet er als volgt uit:

- Oplossen van incidenten die technische verdieping vereisen en uitvoeren van beheerhandelingen binnen de standaardconfiguratie.

De algemene tweedelijns beheertaken zijn:

- **Taken**
- Oplossen van door Eerstelijns geëscaleerde incidenten.
- Technische analyse (o.a. platform-/routing-/configuratieanalyse) en herstelacties.

- Uitvoeren van configuratiewijzigingen binnen afgesproken beheergrenzen.
- Signaleren van herhaling en leveren van input voor problem management.

Voorbeelden van taken voor de opdrachtnemer hierin zijn:

- Intake, analyse en afhandeling van complexere meldingen en verstoringen;
- Specialistische beheerhandelingen binnen MS Teams Calling;
- Specialistische beheerhandelingen binnen de KCC-oplossing;
- Doorvoeren van meer complexe wijzigingen in callflows, routing en belgroepen;
- Analyseren en oplossen van verstoringen in Teams-clientfunctionaliteit en onderliggende telefonievoorzieningen;
- Aanpassingen in KCC-wachtrijen en openingstijden
- Herstellen of aanpassen van complexere gebruikersinstellingen;
- Ondersteunen bij en oplossen van complexere vraagstukken rondom smartphone-instellingen en koppelingen ten behoeve van Teams;
- Afstemming met leveranciers of andere beheerpartijen indien opschaling of nadere technische analyse nodig is.

#### Derdelijks beheer

Derdelijks beheer omvat onder andere: " Structurele verstoringen, ketenproblemen, niet-standaard configuraties, integraties, of wijzigingen die ontwerp/architectuur raken." Het doel is het oplossen van structurele/complexere problemen, uitvoeren van engineering changes en borgen van technische kwaliteit van de standaard.

Voorbeelden van taken voor de opdrachtnemer hierin zijn:

- **Taken (algemeen)**
- Problem management bij terugkerende/systemische incidenten.
- Uitvoeren/begeleiden van upgrades, migraties, integraties en niet-standaard herstelacties
- Inrichten/verbeteren van monitoring, automatisering en beheerprocessen.
- Opstellen/actualiseren van technische documentatie, werkinstructies en knowledge base.
- Voorbereiden en uitvoeren van changes conform afspraak (releasekalender, CAB/MT/stuurgroep waar van toepassing).
- **Taken (telefonie/KCC specifiek)**
- Infrastructuurbeheer en specialistische configuratie voor:
  - Teams Calling (incl. koppelingen en routing);
  - KCC (basis en/of omnichannel) inclusief complexe flows/queues/routing.
- Beheer van koppelingen operator ↔ Teams Calling en (waar van toepassing) Teams Phone Mobile.

- Specialistische omnichannel-inrichting (chat/social/WhatsApp) wanneer als module afgenomen.
- Complexe KCC (indien onderdeel van de oplossing)
- Leveranciersreleases: impactanalyse, uitrolvoorstel, communicatie-input voor Solido richting deelnemers.
- **Regie- en rapportage-input (conform operating model)**
- Opleveren van rapportages/inzichten (SLA/KPI, trends, bundeloverschrijdingen) richting Solido.
- Signaleren van issues en voorstellen voor maatregelen.
- **Escalatie naar vierdelijns beheer**
- Productdefecten en bugs of platform issues die alleen een OEM (originele fabrikant) kan oplossen.

Voorbeelden van taken voor de opdrachtnemer hierin zijn:

- Analyse en herstel van productdefecten en bugs, platform- of firmware/softwareproblemen.
- Aanleveren van patches/hotfixes/nieuwe releases.
- Ondersteuning bij kritieke escalaties (major incidents).
- Specialistisch advies bij complexe implementaties of structurele productissues.

#### Potentiële functionele taken van een deelnemer

Er zijn deelnemers, welke benoemd staan in paragraaf 1.2, met een potentiële behoefte om diverse functionele taken zelfstandig uit te voeren. Denk hierbij aan:

1. Functionele taken:
  - Aanpassen Openingstijden bij calamiteiten, onderbezetting of feestdagen;
  - Bandjes / meldteksten (inspreken of wisselen) / welkomstmelding / wachtrij melding / calamiteitenboodschappen;
  - Aanpassen wachtteksten;
  - Mogelijkheid om gespreksopnames zelf terug te luisteren per deelnemer;
  - Data kunnen inzien en eigen rapportages mee kunnen maken.
2. Tijdelijke routeringswijzigingen:
  - Calamiteiten
  - Onderbezetting
  - Onverwachte pieken

Opdrachtnemer stemt ermee in dat de deelnemer die hier behoefte aan heeft, dit na gunning van de Aanbesteding en na afronding van het implementatietraject, zelfstandig bij aanvraag kan uitvoeren.