

Bijlage Programma van eisen

CCaaS–dienstverlening

Dit document beschrijft de eisen die door Opdrachtgever worden gesteld aan de uitvoering van de dienstverlening met betrekking tot de CCaaS-oplossing.

Het programma van eisen bestaat uit:

- Technische en functionele eisen
- Begripsbepalingen en afkortingen

Technische en functionele eisen

Eisen 1. Algemeen	
1.1	Leverancier is verantwoordelijk voor het leveren van alle dienstverlening die betrekking heeft op de CCaaS-oplossing inclusief alle daarmee samenhangende activiteiten en diensten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Opdracht conform de Aanbestedingsstukken.
1.2	Leverancier voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
1.3	Indien sprake is van tegenstrijdigheden tussen eisen in dit document, of tussen eisen in dit document en normeringen of andere documenten waarnaar in dit document wordt verwezen, prevaleert de strengste variant.
1.4	Leverancier beschikt over een Servicedesksysteem dat 24/7 bereikbaar is. Indien Leverancier via het Servicedesksysteem informatie Verstrekt aan Opdrachtgever ontvangt de betreffende Gebruiker hiervan gelijktijdig een e-mailnotificatie.
1.5	Leverancier beschikt over een Servicedesk die ten minste bereikbaar is: • Telefonisch: tijdens Kantooruren, met directe beantwoording en opvolging (geen voicemail). • Per e-mail: 24/7, waarbij meldingen die buiten Kantooruren worden ontvangen, worden geregistreerd en binnen vier Kantooruren na ontvangst worden opgevolgd. • Servicedesksysteem: 24/7, waarbij meldingen die buiten Kantooruren worden ontvangen, worden geregistreerd en binnen vier Kantooruren na ontvangst worden opgevolgd.
Eisen 2. Medewerkers	
2.1	Alle medewerkers van en namens Leverancier die op welke wijze dan ook contact hebben met Opdrachtgever, beheersen de Nederlandse of Engelse taal in woord en geschrift.

2.2	Alle medewerkers van en namens Leverancier die directe toegang hebben tot de Data, dienen voorafgaand aan het moment waarop zij voor het eerst toegang hebben tot deze Data in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) op basis van screeningsprofiel 01 – Informatie, met de functieaspecten: • 11: Bevoegdheid hebben tot het raadplegen en/of bewerken van systemen; • 12: Omgaan met gevoelige en/of vertrouwelijke informatie; • 13: Kennis dragen van veiligheidssystemen, controlemechanismen en verificatieprocessen; • 41: Het verlenen van diensten. De VOG mag op de datum waarop de medewerker van of namens Leverancier voor het eerst toegang krijgt tot de Data niet ouder zijn dan zes maanden. Uitzondering hierop vormen medewerkers van/namens Leverancier die incidenteel en gecontroleerd toegang hebben tot de Data in het kader van support en onderhoud van het CCaaS-platform. Voor deze medewerkers van of namens Leverancier geldt dat hiervoor een gelijkwaardige screening volstaat zoals een background-check conform het ISO/IEC 27001 gecertificeerde beleid van de leverancier van het CCaaS-platform.
2.3	Leverancier is verantwoordelijk voor een volledige en actuele administratie, alsmede voor de bewaking van het proces met betrekking tot de VOG's van alle medewerkers van of namens Leverancier die directe toegang hebben tot de Data. Leverancier Verstrekt Opdrachtgever op eerste verzoek, en uiterlijk binnen drie Werkdagen, inzage in deze administratie en de daarbij behorende documenten.

Eisen 3. CCaaS-oplossing	
3.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de realisatie en het Onderhoud van de CCaaS-oplossing bestaande uit: • De CCaaS-applicatie; • De Datakoppelingen tussen de CCaaS-applicatie en: ◦ De CRM-applicatie (momenteel Bakerware Klantcontact); ◦ De WFM-applicatie (momenteel Peopleware); ◦ De Active Directory (momenteel KPN); ◦ De Kennisbank-applicatie (momenteel QA managers); Deze componenten vormen gezamenlijk de technische en functionele basis voor het uitvoeren van de CCaaS-dienstverlening.
3.2	De CCaaS-oplossing functioneert gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, conform de eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken. De oplossing dient te werken binnen de huidige ICT-omgeving van Opdrachtgever, binnen gangbare besturingssystemen en serverplatformen, en dient aan te sluiten op de meest recente updates en releases daarvan. De huidige ICT-omgeving van Opdrachtgever bestaat uit een volledig op Citrix gebaseerde omgeving: • Windows server 2016; • Microsoft Office 2016; • Desktop Authority; • Xenapp 7.X; • Een moderne browser (Google Chrome/Microsoft Edge).

	Zie tevens Bijlage Beschrijving telefonieomgeving Opdrachtgever.
3.3	De CCaaS-oplossing is geschikt voor privacy by design en default conform artikel 25 AVG. Dit betekent dat de CCaaS-oplossing: • In staat is om alle privacygevoelige Data te kunnen splitsen en anonimiseren; • Is bij Oplevering zodanig ingericht dat alle instellingen automatisch op de meest strikte wijze ten aanzien van de privacy zijn ingesteld.
Licentiestructuur	
3.4	De licentiestructuur is gebaseerd op concurrent-use-licenties.
3.5	De CCaaS-oplossing is geschikt voor het gelijktijdig gebruik van minimaal 75 CCaaS-licenties, ongeacht het type licentie, door Opdrachtgever.
Ontsluiting/toegang	
3.6	De CCaaS-oplossing wordt als Software-as-a-Service (SaaS) aangeboden.
3.7	De CCaaS-oplossing is met een stabiele internetverbinding locatie-onafhankelijk te gebruiken.
3.8	De ontsluiting van de CCaaS-oplossing vindt plaats via: • Een IPsec-VPN-verbinding, of; • Een gelijkwaardige beveiligde verbinding, die minimaal voldoet aan de volgende eisen: ◦ AES-encryptie met een sleutelgrootte van ten minste 128 bit; ◦ SHA2-256-authenticatie.
3.9	Een Gebruiker authenticiseert zich op het bedrijfsnetwerk van Opdrachtgever. Autorisatie voor toegang tot de CCaaS-oplossing vindt plaats via Single Sign-On (SSO) op basis van ADFS waarbij gebruik wordt gemaakt van het SAML-protocol, of via Entra ID.
3.10	Een Gebruiker kan óf binnen de Citrix-omgeving van GBLT Gesprekken voeren via internet, waarbij alle functionaliteiten behorend bij het Gebruiksprofiel beschikbaar zijn zonder gebruik van een telefoontoestel/smartphone, óf met behulp van een gangbare A-merk smartphone inloggen op de CCaaS-oplossing en Gesprekken voeren via de smartphone, waarbij alle functionaliteiten behorend bij het Gebruiksprofiel beschikbaar zijn. Onder A-merk smartphones worden ten minste verstaan Apple- en Samsung-modellen die maximaal drie jaar oud zijn.
3.11	De CCaaS-oplossing is 24 uur per dag en zeven dagen per week toegankelijk voor Gebruikers.
3.12	Na aanmelding op de CCaaS-oplossing verkrijgt een Gebruiker binnen maximaal tien seconden volledige operationele toegang tot de CCaaS-oplossing.
3.13	Een Gebruiker kan slechts op één device gelijktijdig ingelogd zijn op de CCaaS-oplossing. Dit geldt eveneens voor het gelijktijdig gebruik van de CCaaS-applicatie.
Beheer	
3.14	Leverancier is verantwoordelijk voor het beheer, niet zijnde Functioneel beheer, van de CCaaS-oplossing, waaronder: • De CCaaS-applicatie; • De Datakoppelingen tussen de CCaaS-applicatie en: ◦ De CRM-applicatie; ◦ De WFM-applicatie; ◦ De Active Directory; ◦ De Kennisbank-applicatie. Het Functioneel beheer wordt uitgevoerd door de Beheerder(s).
3.15	Het Functioneel beheersysteem is uitsluitend toegankelijk via een webbrowser en wordt

	beveiligd via HTTPS met TLS versie 1.2 of hoger.
3.16	Wijzigingen in het Functioneel beheersysteem worden realtime doorgevoerd en kunnen plaatsvinden terwijl de CCaaS-omgeving in gebruik is.
Logging	
3.17	Wijzigingen in het Functioneel beheersysteem, uitgevoerd door Leverancier en/of een Beheerder, worden gedurende minimaal één jaar gelogd. Van iedere wijziging worden ten minste de volgende gegevens vastgelegd: • Naam Beheerder; • Datum; • Tijdstip; • Type mutatie; • Beschrijving van de mutatie.
3.18	Indien clientlogging wordt toegepast, worden logbestanden uitsluitend opgeslagen binnen de SaaS-omgeving van de CCaaS-oplossing.
Datakoppelingen	
3.19	De CCaaS-oplossing biedt de mogelijkheid om via een Rest API of gelijkwaardige interface gegevens uit te wisselen tussen de CCaaS-applicatie en de CRM-applicatie van Opdrachtgever. Hierbij is real-time interactie mogelijk tussen de door de Beller in het IVR ingegeven gegevens en het Klantdossier. Deze Datakoppeling maakt het ten minste mogelijk om: • Te bepalen of de Beller beschikt over een Klantdossier; • Te bepalen of de Beller voldoet aan de voorwaarden voor selfservice diensten; • Het Klantdossier te tonen op het beeldscherm van de Agent bij aanname van een Gesprek; • Selfservice opdrachten van de Beller te verwerken in de CRM-applicatie.
3.20	De CCaaS-oplossing biedt minimaal de mogelijkheid om via een ODBC-Datakoppeling of gelijkwaardige interface gegevens uit te wisselen tussen de CCaaS-applicatie en het WFM-platform van Opdrachtgever. Hierbij worden realtime, met een frequentie van minimaal één keer per minuut, zowel call-data als agent-data opgehaald.
Foutmeldingen	
3.21	Foutmeldingen bevatten een toelichting op de oorzaak en geven handelingsperspectief aan de Gebruiker, in plaats van generieke meldingen die geen bruikbare informatie bevatten.

Eisen 4. Beveiliging Data	
4.1	Leverancier voert de Opdracht uit conform <i>NEN-EN-ISO/IEC 27001:2023 Informatiebeveiliging, cybersecurity en bescherming van de privacy – Managementsysteem voor informatiebeveiliging – Eisen</i> .
4.2	Leverancier voert minimaal jaarlijks een risicoanalyse uit met betrekking tot de uitvoering van de Opdracht en de verwerking en opslag van Data. De uitkomsten van deze risicoanalyse worden tegelijkertijd met de managementinformatie in het eerstvolgende kwartaal aan Opdrachtgever gerapporteerd.
4.3	De Leverancier mag Data opslaan en verwerken binnen de Europese Economische Ruimte (EER), en daarbuiten indien wordt voldaan aan de voorwaarden van artikel 45 of 46 AVG. Wanneer er sprake is van een verwerking buiten de EER, dan stelt Leverancier Opdrachtgever daarvan vooraf schriftelijk op de hoogte.

Eisen 5. Performance en Onderhoud CCaaS-oplossing																																							
Onderhoud																																							
5.1	Leverancier is verantwoordelijk voor het Onderhoud van de CCaaS-oplossing.																																						
5.2	Storingen voorzien van de urgentie en impact worden door Opdrachtgever bij Leverancier telefonisch gemeld via de Servicedesk of schriftelijk via het Servicedesksysteem.																																						
5.3	Elke melding van een Storing krijgt van de Leverancier een uniek registratienummer, voorzien van het tijdstip van melding van de Storing en de prioriteit van de Storing. Deze gegevens worden per omgaande beschikbaar gesteld via het Servicedesksysteem aan de Beheerder(s). Indien de prioriteit van een gemelde Storing niet direct kan worden vastgesteld, dient de Leverancier de prioriteit binnen één Service-uur na ontvangst van de melding te bepalen. Het unieke registratienummer, voorzien van de vastgestelde prioriteit, wordt vervolgens per omgaande via het Servicedesksysteem beschikbaar gesteld aan de Beheerder(s).																																						
5.4	Onderhoud, anders dan Correctief onderhoud, dat de Primaire processen kan verstoren, wordt uitgevoerd buiten de Service-uren.																																						
5.5	Onderhoud, niet zijnde Correctief onderhoud, dient door Leverancier minimaal twee weken vóór aanvang schriftelijk en/of via de CCaaS-applicatie aan de Opdrachtgever is aangekondigd voorzien van een omschrijving van de impact hiervan op de (deel)processen van de CCaaS-oplossing. Uitzondering hierop vormt onderhoud, niet zijnde Correctief onderhoud, dat geen impact heeft op de (deel)processen van de CCaaS-oplossing, dit onderhoud hoeft niet vooraf aangekondigd te worden.																																						
Performance																																							
5.6	Het Beschikbaarheidspercentage van de CCaaS-oplossing bedraagt gedurende Service-uren minimaal 99,8% gemeten per kalender kwartaal.																																						
5.7	Afhandelingstijden Correctief onderhoud CCaaS-oplossing De prioriteit van een Storing wordt bepaald op basis van de impactwaarde en urgentiewaarde. In onderstaande tabellen worden de waarden en Afhandelingstijden weergegeven. <table><tr><th colspan="3">Impactwaarde</th></tr><tr><th>Omschrijving</th><th>Impact</th><th>Waarde</th></tr><tr><td>Betreft 5 of meer Gedupeerde gebruikers</td><td>Hoog</td><td>4</td></tr><tr><td>Betreft 3 of 4 Gedupeerde gebruikers</td><td>Middel</td><td>2</td></tr><tr><td>Betreft minder dan 3 Gedupeerde gebruikers</td><td>Laag</td><td>1</td></tr></table> <table><tr><th colspan="3">Urgentiewaarde</th></tr><tr><th>Omschrijving</th><th>Urgentie</th><th>Waarde</th></tr><tr><td>Productie blokkerend</td><td>Hoog</td><td>4</td></tr><tr><td>Hinderen</td><td>Middel</td><td>2</td></tr><tr><td>Niet tijd kritisch</td><td>Laag</td><td>1</td></tr></table> <table><tr><th colspan="2">Prioriteit waarde</th></tr><tr><th>Omschrijving</th><th>Prioriteit</th></tr><tr><td>Impactwaarde x urgentiewaarde = 1</td><td>4</td></tr></table>			Impactwaarde			Omschrijving	Impact	Waarde	Betreft 5 of meer Gedupeerde gebruikers	Hoog	4	Betreft 3 of 4 Gedupeerde gebruikers	Middel	2	Betreft minder dan 3 Gedupeerde gebruikers	Laag	1	Urgentiewaarde			Omschrijving	Urgentie	Waarde	Productie blokkerend	Hoog	4	Hinderen	Middel	2	Niet tijd kritisch	Laag	1	Prioriteit waarde		Omschrijving	Prioriteit	Impactwaarde x urgentiewaarde = 1	4
Impactwaarde																																							
Omschrijving	Impact	Waarde																																					
Betreft 5 of meer Gedupeerde gebruikers	Hoog	4																																					
Betreft 3 of 4 Gedupeerde gebruikers	Middel	2																																					
Betreft minder dan 3 Gedupeerde gebruikers	Laag	1																																					
Urgentiewaarde																																							
Omschrijving	Urgentie	Waarde																																					
Productie blokkerend	Hoog	4																																					
Hinderen	Middel	2																																					
Niet tijd kritisch	Laag	1																																					
Prioriteit waarde																																							
Omschrijving	Prioriteit																																						
Impactwaarde x urgentiewaarde = 1	4																																						

	Impactwaarde x urgentiewaarde = 2	3		
	Impactwaarde x urgentiewaarde = 4	3		
	Impactwaarde x urgentiewaarde = 8	2		
	Impactwaarde x urgentiewaarde = 16	1		
	Prioriteit			
	Urgentie	Laag	Middel	Hoog
	Impact			
	Hoog	3	2	1
	Middel	3	3	2
	Laag	4	4	4
	Afhandelingstijd			
	Prioriteit	Incident	Probleem	
1	≤ 2 Kantooruren en ≤ 8 etmaaluren	Niet van toepassing		
2	≤ 4 Kantooruren en ≤ 16 etmaaluren	≤ 2 Kalenderdagen (48 etmaaluren)		
3	≤ 7 Kalenderdagen (168 etmaaluren)	≤ 14 Kalenderdagen (336 etmaaluren)		
4	In overleg tussen Partijen	In overleg tussen Partijen		
Updates en Upgrades				
5.8	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever schriftelijk zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval vóór de releasedatum, over aankomende Updates en Upgrades van de CCaaS-applicatie. Updates en Upgrades die noodzakelijk zijn vanwege wijzigingen in wet- en regelgeving of die impact hebben op de Primaire processen vormen hierop een uitzondering. Leverancier informeert Opdrachtgever in dat geval: • Minimaal drie maanden vóór de ingangsdatum van de wijziging en releasedatum; of • Indien de wijziging minder dan drie maanden vóór de ingangsdatum bekend wordt gemaakt: zo spoedig mogelijk, doch voor de ingangsdatum en uiterlijk één maand na de bekendmaking.			
5.9	Van elke Update of Upgrade ontvangt Opdrachtgever van Leverancier een duidelijke beschrijving van de aard en de impact. Indien een Update of Upgrade het gevolg is van wijzigingen in wet- en regelgeving, bevat deze beschrijving tevens een toelichting op de wijze waarop met de Update of Upgrade aan deze wijzigingen wordt voldaan en welke aanpassingen daartoe zijn doorgevoerd.			
5.10	De installatie van Updates maakt onderdeel uit van het Onderhoud van de CCaaS-oplossing.			
5.11	De installatie van Upgrades die (deels) noodzakelijk zijn om de Opdracht conform de Aanbestedingsstukken te kunnen (blijven) uitvoerend maakt onderdeel uit van het Onderhoud van de CCaaS-oplossing.			
5.12	Upgrades die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Opdracht, waaronder begrepen Upgrades die noodzakelijk zijn om te blijven voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving, maken onderdeel uit van het Onderhoud.			

	De installatie van overige Upgrades maakt geen onderdeel uit van het Onderhoud, tenzij Opdrachtgever hiervoor een aanvullende opdracht aan Leverancier verstrekt.
5.13	Leverancier is na installatie van een Update of Upgrade verantwoordelijk voor het (indien nodig) aanpassen en testen van de Datakoppelingen die onderdeel uitmaken van de CCaaS-oplossing.
5.14	Voor zover een geïnstalleerde Update of Upgrade gevolgen heeft voor de Documentatie, wordt de Documentatie gelijktijdig met de installatie van de Update of Upgrade bijgewerkt en beschikbaar gesteld.
5.15	Voor zover een geïnstalleerde Update of Upgrade gevolgen heeft voor het gebruik van de CCaaS-oplossing voor Beheerders, waaronder gewijzigd gebruik en/of de introductie van nieuwe functionaliteiten, verzorgt Leverancier als onderdeel van de installatie van de Update of Upgrade: <u>Bij wijzigingen die geen wezenlijke impact hebben op de werkzaamheden of werkwijzen van Beheerders</u> Een release note waarin duidelijk is aangegeven welke aanpassingen zijn gedaan en op welke functionaliteit en Gebruikersprofiel deze van toepassing is en wat de gevolgen hiervan zijn voor de Beheerders. <u>Bij wijzigingen die een wezenlijke impact hebben op de werkzaamheden of werkwijzen van Beheerders</u> Een training voor Beheerders. Deze training wordt door Leverancier: • Tweemaal (naar keuze van Opdrachtgever) op locatie van Opdrachtgever of Leverancier verzorgd op in overleg tussen Partijen te bepalen data, voorafgaand aan of binnen vijf Werkdagen na installatie; of • Aangeboden via een interactieve e-learningmodule die beschikbaar is vanaf vijf Werkdagen vóór de installatie tot en met dertig Werkdagen na de installatie. •
5.16	Voor zover een geïnstalleerde Update of Upgrade gevolgen heeft voor het gebruik van de CCaaS-oplossing voor Supervisors, waaronder gewijzigd gebruik en/of de introductie van nieuwe functionaliteiten, verzorgt Leverancier als onderdeel van de installatie van de Update of Upgrade <u>Bij wijzigingen die geen wezenlijke impact hebben op de werkzaamheden of werkwijzen van Supervisors</u> Een release note waarin duidelijk is aangegeven welke aanpassingen zijn gedaan en op welke functionaliteit en Gebruikersprofiel deze van toepassing is en wat de gevolgen hiervan zijn voor de Supervisor. <u>Bij wijzigingen die een wezenlijke impact hebben op de werkzaamheden of werkwijzen van Supervisors</u> Een training voor Supervisors. Deze training wordt door Leverancier: • Tweemaal (naar keuze van Opdrachtgever) op locatie van Opdrachtgever of Leverancier verzorgd op in overleg tussen Partijen te bepalen data, voorafgaand aan of binnen vijf Werkdagen na installatie; of • Aangeboden via een interactieve e-learningmodule die beschikbaar is vanaf vijf Werkdagen vóór de installatie tot en met dertig Werkdagen na de installatie.

5.17	Voor zover een geïnstalleerde Update of Upgrade gevolgen heeft voor het gebruik van de CCaaS-oplossing voor het Gebruiksprofielen Agent, waaronder gewijzigd gebruik en/of de introductie van nieuwe functionaliteiten, verzorgt Leverancier als onderdeel van de installatie van de Update of Upgrade: <u>Bij wijzigingen die geen wezenlijke impact hebben op de werkzaamheden of werkwijzen van Agents</u> Een release note waarin duidelijk is aangegeven welke aanpassingen zijn gedaan en op welke functionaliteit en Gebruikersprofiel deze van toepassing is en wat de gevolgen hiervan zijn voor de Agent. <u>Bij wijzigingen die een wezenlijke impact hebben op de werkzaamheden of werkwijzen van Agents</u> Een training voor Key-users. Deze Key-users zijn vervolgens verantwoordelijk voor het trainen van overige Gebruikers in het gewijzigde gebruik en/of de introductie van nieuwe functionaliteiten van de CCaaS-oplossing: • Tweemaal (naar keuze van Opdrachtgever) op locatie van Opdrachtgever of Leverancier verzorgd op in overleg tussen Partijen te bepalen data, voorafgaand aan of binnen vijf Werkdagen na installatie; of • Aangeboden via een interactieve e-learningmodule die beschikbaar is vanaf vijf Werkdagen vóór de installatie tot en met dertig Werkdagen na de installatie.
------	---

Eisen 6. CCaaS-applicatie	
Taal en documentatie	
6.1	De CCaaS-applicatie is volledig Nederlandstalig. Dit omvat onder meer alle gebruikersinterfaces, meldteksten, notificaties, foutmeldingen, instructies, helpteksten en handleidingen die beschikbaar zijn voor Gebruikers. Uitzondering hierop vormen onderdelen die uitsluitend betrekking hebben op het Functioneel beheersysteem; deze mogen geheel of gedeeltelijk Engelstalig zijn.
6.2	Binnen de CCaaS-applicatie is voor alle Gebruikers een digitale handleiding beschikbaar met betrekking tot de werking en alle gebruiksfuncties van de CCaaS-applicatie.
6.3	Binnen de CCaaS-applicatie is voor alle Beheerders een afzonderlijke digitale handleiding beschikbaar met betrekking tot de werking en alle functionaliteiten van het Functioneel beheersysteem.
Telefonie	
6.4	Het 088 nummer (088-0645555) van Opdrachtgever wordt als telefoonnummer gehandhaafd binnen de CCaaS-applicatie.
6.5	De CCaaS-applicatie stelt alle Gebruikers in staat om Uitgaande gesprekken te voeren en Inkomende gesprekken te ontvangen.
6.6	Tijdens een telefonisch Gesprek, in ten minste de Nederlandse en Engelse taal, wordt door de CCaaS-applicatie automatisch een realtime transcriptie van het Gesprek gegenereerd, en wordt na afloop van het Gesprek wordt binnen de Nawerktijd automatisch een samenvatting van het Gesprek gegenereerd. Zowel de transcriptie als de samenvattingen zijn in de Nederlandse taal én (indien het Gesprek niet in het Nederlands heeft plaatsgevonden) de taal van het betreffende Gesprek.

	De samenvatting bevat ten minste de reden van het Gesprek, gemaakte afspraken en besproken onderwerpen. De geanonimiseerde transcriptie en samenvatting dienen gedurende de gehele looptijd van de Opdracht beschikbaar te zijn binnen de CCaaS-oplossing.
6.7	De ingesproken klantvraag wordt bij aanname van het Gesprek zichtbaar weergegeven op het beeldscherm van de Agent.
Uitgaande gesprekken	
6.8	Bij alle Uitgaande gesprekken wordt een door Opdrachtgever aan te geven centraal telefoonnummer meegestuurd.
6.9	Uitgaande gesprekken naar 0906- en 0909-nummers zijn standaard geblokkeerd. Daarnaast is het mogelijk aanvullende blokkades in te stellen op zowel typen telefoonnummers (zoals 0900-, 0800- en buitenlandse nummers) als op individuele telefoonnummers, zodat het niet mogelijk is contact te leggen met geblokkeerde nummers.
6.10	Alle Gebruikers kunnen een Tweedelijns groep bellen of een Gesprek hiernaartoe doorverbinden.
6.11	Alle Gebruikers kunnen ten behoeve van een Uitgaand gesprek een contact selecteren via het adresboek in de CCaaS-applicatie of een telefoonnummer rechtstreeks invoeren.
6.12	Bij het uitvoeren van het terugbelverzoek wordt het Klantdossier en de ingesproken klantvraag van de Beller weergegeven op het beeldscherm van de Agent.
Inkomende gesprekken	
6.13	Bij een Inkomend gesprek is het nummer van de Beller zichtbaar, tenzij het Inkomende gesprek afkomstig is van een anoniem telefoonnummer.
6.14	Alle Gebruiker kunnen een Gesprek in de wacht zetten en hier weer uit halen of doorverbinden. Tijdens de wachtstand is er automatisch geen communicatie tussen Beller en Gebruiker mogelijk.
Functionaliteiten Tweedelijns groepen	
6.15	Het is mogelijk om minimaal tien Tweedelijns groepen in te richten.
6.16	Aan een Tweedelijns groep kunnen minimaal vier Gebruikers met het Gebruiksprofiel Agent worden toegewezen.
6.17	Binnen een Tweedelijns groep kunnen minimaal vier toegewezen Gebruikers gelijktijdig ingelogd zijn.
6.18	Afhankelijk van de ingestelde Routerings- en prioriteringsregels wordt een Gesprek automatisch aangeboden aan de aangemelde en beschikbare Gebruiker binnen de Tweedelijns groep met de hoogste prioriteit.
Functionaliteiten Live chat en digitaal berichtenverkeer	
6.19	De CCaaS-oplossing biedt de functionaliteit voor Live chat en ontvangen en versturen van digitaal berichtenverkeer.
6.20	Ongeacht de herkomst van de Live-chat (bijvoorbeeld de GBLT –website), verloopt de routing en afhandeling van de Live-chat via de CCaaS-applicatie. Deze functionaliteit is uitsluitend beschikbaar binnen een door Opdrachtgever nader te bepalen tijdswindow binnen de Service-uren.
Functionaliteiten Gebruiksprofielen	

6.21	Alle functionaliteiten die behoren bij een Gebruiksprofiel zijn, zonder tussenkomst van Leverancier, beschikbaar voor alle Gebruikers aan wie het betreffende Gebruiksprofiel is toegekend.
6.22	Gebruikers die beschikken over meerdere Gebruiksprofielen kunnen eenvoudig en zonder her authenticatie wisselen de hen toegekende Gebruiksprofielen en Subgebruiksgroepen.
Agent	
6.23	Een Agent kan worden toegewezen aan één of meerdere Tweedelijns groepen.
6.24	Een Agent kan zichzelf in- en uitloggen in een Tweedelijns groep waaraan de Agent toegewezen is, mits het maximale aantal ingelogde Gebruikers voor die Tweedelijns groep nog niet is bereikt
6.25	Een Agent kan Gesprekken warm doorverbinden aan een Gebruiker of een (mobiel)telefoonnummer, waarbij onder warm doorverbinden wordt verstaan het doorverbinden na overleg met de ontvangende Gebruiker.
6.26	Een Agent kan ingezette doorverbindingen annuleren, waarbij direct opnieuw contact wordt gelegd met de oorspronkelijke Beller.
6.27	Een Agent kan tijdens het doorverbinden van Gesprek wisselen tussen het Gesprek dat wordt doorverbonden en het geselecteerde contact.
6.28	Een Agent kan een tijdelijke afwezigheidsstatus in- en uitschakelen, waarbij bij het activeren van deze status een reden (releasecodes) wordt geselecteerd.
6.29	Een Agent kan de door de Supervisor ingestelde Nawerktijd voortijdig beëindigen en desgewenst ook verlengen.
6.30	Indien een Agent een Aangeboden gesprek niet binnen de door de Supervisor optioneel ingestelde termijn beantwoordt wordt het Aangeboden Gesprek automatisch teruggeplaatst in de Wachtrij en als eerstvolgend Gesprek aangeboden aan de eerstvolgende beschikbare Agent.
6.31	Een Agent heeft per Tweedelijns groep inzicht in het aantal Gebruikers dat is ingelogd op de betreffende Tweedelijns groep.
Supervisor	
6.32	Een Supervisor beschikt over alle functionaliteiten die beschikbaar zijn voor een Agent.
6.33	Een Supervisor kan wijzigingen doorvoeren in het Trafficbeheer.
6.34	Wijzigingen in het Trafficbeheer worden real-time doorgevoerd en kunnen plaatsvinden terwijl de CCaaS-oplossing in gebruik is.
6.35	Een Supervisor heeft inzicht in welke Gebruikers zijn ingelogd op de CCaaS-omgeving en kan een ingelogde Gebruikers desgewenst uitloggen.
6.36	Een Supervisor heeft toegang tot het dashboard en kan real-time de daarin beschikbare informatie raadplegen.
6.37	Een Supervisor kan binnen het Trafficbeheer drempelwaardes instellen (o.a. de tijdsduur waarop het Servicelevelpercentage inkomende gesprekken wordt bepaald en de drempelwaarde voor terugbelfunctie) voor aan een Wachtrij gerelateerde parameters.
6.38	Een Supervisor kan minimaal dertig opties (releasecodes) instellen waaruit een Agent dient te kiezen wanneer de Agent tijdelijk niet beschikbaar is voor Inkomende gesprekken.
6.39	Een Supervisor kan per Wachtrij een standaard Nawerktijd instellen na elk Aangenomen gesprek.
6.40	Een Supervisor kan een Gebruiker met het Gebruiksprofiel Agent toevoegen aan en verwijderen uit een of meerdere Tweedelijns groepen.
6.41	Een Supervisor kan via de online rapportagetool real-time en historische gegevens raadplegen over een zelf te selecteren periode.

6.42	Een Supervisor kan de IVR real-time inrichten en wijzigen op basis van in de CCaaS-applicatie opgeslagen meldteksten. Bij wijzigingen worden alle onderliggende keuzelagen automatisch aangepast.
6.43	Een Supervisor kan minimaal vijf verschillende welkomsteksten inrichten, al dan niet gekoppeld aan een keuzemenu, en deze op basis van een agenda koppelen aan één of meerdere tijdsperiodes.
6.44	Een Supervisor kan instellen dat na het verstrijken van een vooraf ingestelde Wachtijd in een Wachtrij, met een configureerbare frequentie, een in de CCaaS-applicatie opgeslagen meldtekst wordt afgespeeld, waarbij de Beller zijn positie in de Wachtrij behoudt.
6.45	Een Supervisor heeft real-time toegang tot alle gegevens in het dashboard.
6.46	Een Supervisor kan real-time op basis van de gegevens in het dashboard Per Agent instellen aan welke Wachtrij(en) en terugbelverzoeken de Agent is gekoppeld en met welke prioriteit. Hierbij wordt een keuze geboden uit minimaal drie prioriteitsniveaus (skill-based routing).
6.47	Een Supervisor kan real-time historische gegevens uit het dashboard downloaden in ten minste een bewerkbaar Excel-bestand over een door de Supervisor zelf te selecteren periode.
6.48	Een Supervisor kan real-time historische gegevens uit de rapportagetool downloaden in ten minste een bewerkbaar Excel-bestand over een door de Supervisor zelf te selecteren periode.
6.49	Een Supervisor kan de gespreksopnamefunctionaliteit inschakelen voor één, meerdere of alle Agents. De gespreksopname wordt: • Automatisch uitgeschakeld na een door de Supervisor ingestelde periode; of • Handmatig door de Supervisor uitgeschakeld.
6.50	Een Supervisor kan opgenomen en opgeslagen Gesprekken, waartoe deze toegang heeft conform de instellingen, openen en afspelen in een gangbaar audioformaat, zoals MP3, MP4 of WAV.
Beheerder	
6.51	Een Beheerder beschikt over alle functionaliteiten die beschikbaar zijn voor een Supervisor.
6.52	Een Beheerder kan real-time Gebruikers binnen de CCaaS-applicatie activeren, wijzigen en deactiveren en daarbij CCaaS-licenties en bijbehorende Gebruiksprofielen toewijzen, wijzigen en intrekken.
6.53	Een Beheerder kan real-time CCaaS-licenties onafhankelijk van Gebruikers activeren, deactiveren en wijzigen.
6.54	De CCaaS-oplossing biedt de mogelijkheid om via autorisatieniveaus en -instellingen per Gebruiker en/of Gebruikersprofiel in te stellen welke opgenomen Gesprekken door een Gebruiker kunnen worden beluisterd.
6.55	Een Beheerder kan per autorisatieniveau per Gebruikers en/of Gebruiksprofielen instellen welke Gebruiker toegang heeft tot welke gegevens op het dashboard en in de rapportagetool.
6.56	Een Beheerder beschikt over de mogelijkheid om blokkades voor Uitgaande gesprekken naar specifieke typen telefoonnummers (zoals 0900-, 0800- en buitenlandse nummers) en individuele telefoonnummers te configureren, te wijzigen en op te heffen. Indien het configureren, wijzigen of opheffen van deze nummerblokkades niet door de Beheerder zelfstandig kan worden uitgevoerd, dient Leverancier deze wijziging uiterlijk binnen één Werkdag na een daartoe strekkend verzoek van een Beheerder door te voeren.
6.57	Een Beheerder kan functionaliteiten die behoren bij een Gebruiksprofiel in- of uitschakelen voor alle Gebruikers met het betreffende Gebruiksprofiel, alsmede per individuele Gebruiker.

	Daarnaast kan de Beheerder binnen een Gebruiksprofiel één of meerdere Subgebruiksgroepen definiëren en beheren. Gebruikers die door een Beheerder aan een Subgebruiksgroep zijn toegewezen, kunnen uitsluitend gebruikmaken van de functionaliteiten die aan die Subgebruiksgroep zijn toegekend, ook indien het Gebruiksprofiel meer functionaliteiten omvat. De Beheerder kan een Subgebruiksgroep toewijzing in één handeling toepassen op één of meerdere Gebruikers met het betreffende Gebruiksprofiel. Daarnaast kan de Beheerder per individuele Gebruiker aanvullend afwijken van de Subgebruiksgroep toewijzing door specifieke functionaliteiten die behoren bij het onderliggende Gebruiksprofiel in- of uit te schakelen.
6.58	Een Beheerder kan variabele codes en parameters, waaronder tenminste realeasecodes en wrap-up codes aan passen en toevoegen.
6.59	Een Beheerder kan binnen de CCaaS-oplossing analyses uitvoeren op basis van klantvragen en gemaakte keuzes in de IVR.
6.60	Een Beheerder kan alle AI-gestuurde ondersteuning binnen de CCaaS-oplossing beheren en instellen, waaronder (niet uitputtend): • Spraakherkenning in de IVR; • De transcriptie en de op basis daarvan opgestelde samenvattingen van Gesprekken.

Eisen 7. IVR (keuzemenu)	
7.1	De IVR van de CCaaS-oplossing beschikt over ten minste Nederlandse en Engelse spraakherkenning.
7.2	De CCaaS-oplossing beschikt over een configureerbare IVR met ondersteuning voor meerdere keuzelagen, meldteksten en routing naar Wachtrijen.
7.3	De IVR biedt de mogelijkheid tot het inrichten van minimaal drie keuzelagen, waarbij elke keuze laag kan bestaan uit minimaal zes verschillende keuzemogelijkheden. De keuzes kunnen worden ingevoerd via de cijfers 0 tot en met 9, de toetsen * en #, en/of via spraakherkenning. Keuzelagen kunnen desgewenst voorafgegaan worden door een meldtekst.
7.4	Het inrichten en wijzigen van de IVR en de daaraan gekoppelde Wachtrijen is mogelijk terwijl de CCaaS-oplossing volledig beschikbaar blijft.
7.5	Na het afspelen van een meldtekst die behoort bij een keuzemogelijkheid, kan de verbinding namens Opdrachtgever automatisch worden beëindigd.
7.6	Indien een Beller door de IVR is ingedeeld bij selfservice of een vaste meldtekst te horen krijgt, kan de IVR zodanig worden ingericht dat de Beller aansluitend alsnog de mogelijkheid heeft om met een Agent te spreken.
7.7	De CCaaS-oplossing biedt binnen de IVR de mogelijkheid tot selfservice. De IVR bepaalt op basis van vooraf ingestelde regels het meest geschikte afhandelingswijze voor de Beller, zijnde: • Selfservice; • Gesprek met een Agent; • Het afspelen van een vaste meldtekst;
7.8	De CCaaS-oplossing biedt via Selfservice de mogelijkheid tot het aanvragen van door Opdrachtgever gegenereerde formulieren.
7.9	Na afronding van een selfservice-interactie is de door de Beller ingevoerde data automatisch beschikbaar in de door Opdrachtgever gebruikte CRM-applicatie, via de Datakoppeling tussen de CCaaS-applicatie en de CRM-applicatie.

7.10	De IVR biedt de mogelijkheid tot het invoeren van een (aanslag)nummer door middel van de cijfers 0 tot en met 9 of het inspreken in het geval van spraakherkenning. Op basis van dit ingevoerde/ingesproken nummer wordt bij aanname van het Gesprek, het bijbehorende Klantdossier van de Beller automatisch getoond op het beeldscherm van de Agent.
7.11	De CCaaS oplossing biedt de mogelijkheid om analyses uit te voeren op basis van klantvragen en de gemaakte keuzes in de IVR. De resultaten van de gemaakte analyses dienen gedurende de gehele looptijd van de Opdracht beschikbaar te zijn binnen de CCaaS-oplossing.
7.12	In het geval van een calamiteit waarbij Opdrachtgever geen toegang meer heeft tot de CCaaS oplossing, is Leverancier in staat om binnen de Service-uren binnen drie minuten nadat Opdrachtgever hiertoe telefonisch een verzoek heeft ingediend bij de Servicedesk, meldteksten en/of routing in de IVR aan te passen conform het verzoek van Opdrachtgever, zodat Bellers worden geïnformeerd over de calamiteit. Voor calamiteiten waarvoor schriftelijk met Opdrachtgever een standaard calamiteitenrouting/meldtekst is overeengekomen geldt dat deze standaard calamiteitenrouting/meldtekst binnen drie minuten na het verzoek van Opdrachtgever door Leverancier geactiveerd dient te zijn.
7.13	De IVR biedt de mogelijkheid om meldteksten en wachtmuziek af te spelen op het moment dat een Beller in een Wachtrij is geplaatst. Hiervoor biedt de CCaaS-applicatie de keuze uit minimaal drie verschillende royalty free easy listening muziek bestanden met een minimale lengte van vijf minuten. De muziekbestanden worden na afloop automatisch, zonder hoorbare onderbreking, herhaald.
7.14	Op het moment dat een Beller in een Wachtrij wordt geplaatst, wordt er automatisch een door een Supervisor ingestelde meldtekst afgespeeld, tenzij er direct een Agent beschikbaar is.
7.15	De CCaaS-applicatie ondersteunt het opslaan van minimaal dertig meldteksten met een minimale lengte van één minuut ten behoeve van de IVR en de daaraan gekoppelde Wachtrijen.
7.16	Meldteksten kunnen door of namens Opdrachtgever worden ingesproken óf met gebruikmaking van een AI-stem die integraal onderdeel uitmaakt van de CCaaS-oplossing worden gecreëerd, en binnen de CCaaS-applicatie worden opgeslagen.
7.17	Ingesproken meldteksten zijn direct na het opslaan beschikbaar voor gebruik binnen de IVR en de daaraan gekoppelde Wachtrijen.
7.18	Op het moment dat een Beller in een Wachtrij wordt geplaatst, wordt er automatisch een door een Supervisor ingestelde wachtmuziekbestand afgespeeld.
7.19	De IVR ondersteunt een terugbelfunctie die automatisch wordt aangeboden zodra de tijd die een Beller in de Wachtrij staat een vooraf ingestelde drempelwaarde overschrijdt, waarbij de Beller een telefoonnummer kan achterlaten en een klantvraag kan inspreken.

Eisen 8. Routing en Wachtrijen

8.1	Het is mogelijk om meerdere Wachtrijen te definiëren binnen de CCaaS-oplossing.
8.2	Indien alle Agents in Gesprek zijn, wordt een Inkomend gesprek automatisch geplaatst in de Wachtrij die hoort bij de door de Beller geselecteerde IVR-keuzemogelijkheid.

8.3	De CCaaS-oplossing ondersteunt skill-based routing, waarbij prioriteitsniveaus kunnen worden toegepast voor het aanbieden van Gesprekken aan Agents binnen één of meerdere Wachtrijen (skill-based routing). <u>Voorbeeld:</u> - Niveau 1: Een Agent met prioriteitsniveau 1 ontvangt direct een Gesprek indien dit wordt aangeboden. - Niveau 2: Een Agent met prioriteitsniveau 2 ontvangt het eerstvolgende Gesprek indien er minimaal twee wachtenden in een Wachtrij staan en/of indien de wachttijd van de eerst wachtende in de Wachtrij een vooraf ingestelde drempelwaarde overschrijdt.
8.4	Gesprekken worden binnen een Wachtrij aangeboden volgens het principe van de langst wachtende Beller, tenzij de ingestelde routeringsregels anders bepalen.
8.5	Een Agent kan aan alle binnen de CCaaS-oplossing gedefinieerde Wachtrijen worden gekoppeld.
8.6	Inkomende gesprekken worden via een push-mechanisme automatisch aangeboden aan een Agent en aangekondigd door middel van een akoestisch en/of visueel signaal.
8.7	Een Beller hoort bij plaatsing in een Wachtrij de op dat moment verwachte duur van de Wachtrij. Vervolgens hoort de Beller periodiek (na een door Opdrachtgever ingestelde periode) een meldtekst waarin de op dat moment actuele verwachte resterende tijd in de Wachtrij en/of de actuele positie in de Wachtrij wordt gecommuniceerd.
8.8	Naast telefonische Gesprekken worden de routing, Wachtrijen en beschikbaarheid van de Agents ook voor de andere Contactenstromen binnen de CCaaS-oplossing (zoals Live-chat) integraal geregeld binnen dezelfde module van de CCaaS-oplossing.

Eisen 9 Dashboarding en rapportagetool	
Dashboarding	
9.1	De CCaaS-oplossing beschikt over een online dashboard dat Opdrachtgever automatisch (zonder handmatige tussenkomst) real time en over ten minste het laatst afgeronde kwartier zowel grafisch als numeriek inzicht geeft in de Contactenstroom. Hierbij wordt onder real-time verstaan dat de gegevens ten minste elke vijftien seconden worden ververs. Hierbij biedt het dashboard de mogelijkheid om per weergave te bepalen welke informatieonderwerpen worden getoond (inclusief filteren op type Communicatiekanaal en het combineren van kanalen) alsmede de mogelijkheid om zowel de real-time gegevens als de gegevens over ten minste het laatst afgeronde kwartier naast elkaar weer te geven.
9.2	Het dashboard biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om historische gegevens met betrekking tot de Contactenstroom over een door Opdrachtgever te selecteren periode, afgerond op kwartieren of halve uren, direct grafisch en numeriek te raadplegen.
9.3	Het dashboard ondersteunt minimaal drie autorisatieniveaus en maakt het mogelijk om per rol te bepalen welke gegevens zichtbaar zijn, zodat medewerkers alleen die (persoons)informatie zien die zij nodig hebben voor hun rol.
9.4	Het dashboard bevat minimaal de volgende informatie: Agents - Aantal ingelogde Agents totaal en per Wachtrij

	○ Aantal ingelogde Agents per status (ten minste: beschikbaar, in gesprek, nawerk, niet-beschikbaar), totaal en per Wachtrij; • Gespreksvolumes ○ Aantal Aangeboden, Aangenomen, Verbroken, Inkomende en Uitgaande gesprekken; ○ Aantal Aangeboden gesprekken, totaal en per Wachtrij, zowel absoluut als percentueel). ○ Aantal wachtende Bellers, totaal en per Wachtrij • IVR Per IVR-menu en per keuzeoptie, tenzij anders aangegeven. ○ Aantal Inkomende gesprekken; ○ Aantal Inkomende gesprekken per keuzeoptie, zowel absoluut als percentueel; ○ Aantal Inkomende gesprekken dat is geplaatst in een Wachtrij per Wachtrij; ○ Aantal volledig door de IVR afgeronde Inkomende gesprekken (er is geen sprake van doorverbinden naar een Agent); ○ Aantal Inkomende gesprekken, niet zijnde doorverbonden Gesprekken of Verbroken gesprekken, dat de IVR heeft verlaten per oorzaak (ten minste: Terugbelverzoek, gesloten-melding buiten openingstijden); ○ -Gemiddelde verblijfsduur Inkomend gesprek in de IVR, totaal en per IVR-menu. • Wachtduur ○ Gemiddelde totale Wachtduur, totaal en per Wachtrij; ○ Wachtduur langst wachtende Beller, totaal en per Wachtrij ○ Wachtduur per Inkomend gesprek; ○ Gemiddelde Wachtduur van Verbroken gesprekken, totaal en per Wachtrij; • Verbroken gesprekken ○ Aantal Verbroken gesprekken, totaal en per Wachtrij, zowel absoluut als percentueel; ○ Reden verbreken: Beller of Gebruiker. • Terugbelverzoeken ○ Aantal terugbelverzoeken, totaal en per Wachtrij, zowel absoluut als percentueel; ○ Aantal openstaande terugbelverzoeken, totaal en per Wachtrij, zowel absoluut als percentueel; ○ Duur dat een terugbelverzoek open staat, per terugbelverzoek; ○ Aantal afgehandelde terugbelverzoeken, totaal en per Wachtrij, zowel absoluut als percentueel. • Afhandeling en prestaties ○ Verschil tussen aantal Aangeboden en aantal Aangenomen gesprekken, totaal, per Agent, per Wachtrij en per Agent per Wachtrij; ○ Servicelevelpercentage inkomende gesprekken, totaal en per Wachtrij; ○ Bereikbaarheidspercentage, totaal en per Wachtrij; ○ Gemiddelde Gesprekstijd, totaal, per Agent, per Wachtrij en per Agent per Wachtrij; ○ Gemiddelde Nawerktijd, totaal, per Agent, per Wachtrij en per Agent per Wachtrij; ○ Gemiddelde Afhandeltijd, totaal, per Agent, per Wachtrij en per Agent per Wachtrij;
--	--

	○ Gemiddelde Beschikbaarheidstijd, totaal, per Agent, per Wachtrij en per Agent per Wachtrij.
9.5	Het dashboard biedt per Gesprek minimaal inzicht in de volgende gegevens: • Gesprekskenmerken ○ Begintijd en eindtijd; ○ Type Gesprek (Inkomend of Uitgaand); ○ Wachtrij kenmerk; ○ Naam van de Agent; ○ Releasecodes; ○ Beantwoord of onbeantwoord door Gebruiker; ○ Beëindigen door Gebruiker of Beller; ○ Telefoonnummer Beller of anonieme Beller bij een Gesprek via het Communicatiekanaal telefonie, of ander identificerend kenmerk bij een Gesprek via een Communicatiekanaal niet zijnde telefonie; ○ Aanslagnummer (indien beschikbaar). • Gespreksduraties ○ Wachtduur; ○ Gesprekstijd; ○ Nawerktijd; ○ Afhandeltijd.
9.6	Alle informatie die via het dashboard wordt weergegeven is gedurende de gehele looptijd van de Opdracht beschikbaar als raadpleegbare historische data, waarbij geldt dat tenminste de voorgaande 24 maanden direct beschikbaar dienen te zijn binnen de CCaaS-oplossing en oudere data op verzoek binnen twee Werkdagen beschikbaar gesteld dienen te worden in een bewerkbaar formaat, waaronder ten minste Excel.
9.7	Dashboardgegevens zijn beschikbaar voor export in een bewerkbaar formaat, waaronder ten minste Excel.
Rapportagetool	
9.8	De CCaaS-oplossing beschikt over een online rapportagetool die gebruikmaakt van dezelfde datasets als het dashboard en waarmee realtime en historische gegevens met betrekking tot Agents en de Contactenstroom over een selecteerbare periode tenminste numeriek inzichtelijk worden gemaakt.
9.9	De rapportagetool ondersteunt minimaal drie autorisatieniveaus en maakt het mogelijk om per rol te bepalen welke gegevens zichtbaar zijn, zodat medewerkers alleen die (persoons)informatie zien die zij nodig hebben voor hun rol.
9.10	Alle informatie die via de rapportagetool wordt weergegeven is gedurende de gehele looptijd van de Opdracht beschikbaar als historische data en volledig te exporteren.
9.11	Alle rapportagegegevens zijn beschikbaar voor export in een bewerkbaar formaat, waaronder ten minste Excel.

Eisen 10. Opname Gesprekken	
10.1	De CCaaS-oplossing biedt de mogelijkheid om Inkomende en Uitgaande gesprekken op te nemen en op te slaan ten behoeve van kwaliteits- en trainingsdoeleinden.
10.2	Een Gesprek dat door een Agent tijdelijk in de wacht wordt gezet, wordt volledig en als één aaneengesloten opnamebestand opgeslagen.
10.3	Opgenomen Gesprekken worden opgeslagen in een daarvoor bestemde module binnen de

	CCaaS-oplossing.
10.4	Opgeslagen Gesprekken kunnen zonder tussenkomst van Leverancier en zonder externe tooling of ondersteuning van Leverancier worden geopend en afgespeeld worden binnen de CCaaS-oplossing.
10.5	Het is mogelijk om binnen de opgeslagen Gesprekken te zoeken op datum en tijd, naam Agent en het telefoonnummer Beller, tenzij het een anoniem telefoonnummer betreft.
10.6	Opgeslagen Gesprekken worden door Leverancier gedurende twee maanden bewaard en daarna automatisch en onherroepelijk vernietigd.
10.7	De CCaaS-oplossing biedt de mogelijkheid om via autorisatieniveaus en -instellingen per Gebruiker en/of Gebruikersprofiel vast te stellen welke opgenomen Gesprekken door hen mogen worden beluisterd. Een Agent heeft, ongeacht de ingestelde autorisatieniveaus en -instellingen, te allen tijde de mogelijkheid om uitsluitend zijn/haar eigen opgenomen Gesprekken te beluisteren.

Eisen 11. Overleg en rapportages	
Overleg	
11.1	Leverancier zorgt ervoor dat alle medewerkers van en namens Leverancier zich op locatie aan de geldende huisregels houden en zich op verzoek kunnen legitimeren.
11.2	Gedurende de looptijd van de Opdracht vindt er (minimaal) tweemaal per jaar een evaluatieoverleg plaats tussen Partijen.
11.3	Gedurende de Implementatiefase en de daaropvolgende drie maanden vindt minimaal wekelijks een implementatieoverleg plaats tussen Partijen.
11.4	Een overleg kan enkel na instemming van beide Partijen worden overgeslagen, voor zover dit geen negatieve impact heeft op de samenwerking of de uitvoering van de Opdracht.
11.5	Tijdens het evaluatieoverleg worden ten minste de volgende onderwerpen besproken: • Uitkomsten managementrapportage; • Samenwerking en klanttevredenheid; • Knelpunten in de uitvoering van de Opdracht; • Ontwikkelingen in het vakgebied en relevante wet- en regelgeving; • Ontwikkelingen binnen Opdrachtgever; • Ontwikkelingen binnen de organisatie van de Leverancier. Aanvullende onderwerpen kunnen door Partijen worden aangedragen. Teneinde een goede voorbereiding te bewerkstelligen, dienen aanvullende onderwerpen minimaal tien Werkdagen voorafgaand aan het overleg bij de andere Partij te worden aangedragen.
11.6	Tijdens het implementatieoverleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: • Planning en voortgang Implementatie; • Openstaande en afgeronde actiepunten; • Gebreken en andere issues; • Samenwerking en communicatie. Aanvullende onderwerpen kunnen door Partijen worden aangedragen. Teneinde een goede voorbereiding te bewerkstelligen, dienen aanvullende onderwerpen minimaal één Werkdag

	voorafgaand aan het overleg bij de andere Partij te worden aangedragen.
11.7	De datum en het tijdstip van een overleg wordt op initiatief van Leverancier in overleg met Opdrachtgever bepaald.
11.8	Leverancier is verantwoordelijk voor het schriftelijk Verstrekken van de agenda aan alle deelnemers uiterlijk vijf Werkdagen voorafgaand aan een overleg. Een uitzondering geldt voor overleggen die vaker dan twee keer per maand plaatsvinden; in dat geval dient de agenda uiterlijk twee Werkdagen voorafgaand aan het overleg aan alle deelnemers te worden Verstrekt.
11.9	Voor alle overlegvormen, geldt dat Opdrachtgever zorgdraagt voor de verslaglegging (inclusief actiepuntenlijst en besluitenlijst) en deze binnen vijf Werkdagen als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office-applicatie of gelijkwaardig) aan alle deelnemers Verstrekt. Indien Leverancier het niet eens is met de verslaglegging, dient Leverancier dit binnen vijf Werkdagen na ontvangst van de verslaglegging schriftelijk te melden aan Opdrachtgever, voorzien van de wijzigingen die volgens Leverancier aangebracht dienen te worden. Indien Opdrachtgever akkoord is met de door Leverancier gewenste aanpassingen, ontvangt Leverancier binnen vijf Werkdagen na ontvangst van de gewenste aanpassingen door Opdrachtgever een nieuw verslag van Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever niet akkoord is met de voorgestelde aanpassingen, wordt door Partijen zo spoedig mogelijk een nieuw overleg gepland over de onderwerpen waarover geen overeenstemming bestaat.
11.10	Alle verslaglegging dient in de Nederlandse taal te geschieden.
11.11	Voor alle overlegvormen geldt dat deze plaatsvinden op een door Opdrachtgever te bepalen locatie, fysiek dan wel digitaal.
Verbeterplannen	
11.12	Indien op basis van de uitkomsten van een overleg of anderszins blijkt dat de Leverancier niet (volledig) voldoet aan één of meer eisen en/of voorwaarden zoals opgenomen in de Overeenkomst en de daarbij behorende bijlagen, waaronder die document, stelt de Leverancier, op verzoek van Opdrachtgever of op eigen initiatief, in overleg met Opdrachtgever een verbeterplan op. Leverancier Verstrekt het verbeterplan uiterlijk binnen tien Werkdagen na het betreffende overleg of verzoek van Opdrachtgever.
11.13	Na schriftelijke acceptatie door Opdrachtgever voert de Leverancier het verbeterplan uit binnen de daarin vastgestelde termijnen.
11.14	Het verbeterplan plan bevat tenminste de volgende onderdelen, is SMART geformuleerd: • Analyse van probleem en oorzaak; • Verbeterdoelstelling; • Verbeteracties; • Inzet mensen en middelen; • Tijdsplanning.
11.15	Na afronding van de uitvoering van het verbeterplan toont de Leverancier aan Opdrachtgever objectief aan dat wordt voldaan aan de eisen en/of voorwaarden uit de Overeenkomst en de daarbij behorende bijlagen waarop het verbeterplan betrekking had. Opdrachtgever beoordeelt dit en stelt schriftelijk vast of het verbeterplan succesvol is uitgevoerd.

11.16	Het opstellen en uitvoeren van een verbeterplan laat de rechten van Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst onverlet en kan niet worden aangemerkt als een afstand van recht, noch als een erkenning dat geen sprake is van een toerekenbare tekortkoming.
-------	---

Rapportages	
11.17	Leverancier Verstrekt minimaal eenmaal per kwartaal, en op verzoek van Opdrachtgever binnen vijf Werkdagen, de volgende managementinformatie (getotaliseerd per kwartaal, per half jaar, per jaar en over de verstreken looptijd van de Opdracht), waarin ten minste de volgende onderwerpen aan bod komen: • Dienstverlening in zijn algemeenheid ○ Gemelde klachten (gesorteerd naar aantal en soort); ○ Bijzonderheden met betrekking tot. (omvang van de) Opdracht; ○ Uitgevoerde verbeteracties en resultaat daarvan; ○ Overzicht van geplande verbeteracties. • Omvang opdracht ○ Aantal CCaaS-licenties (gesorteerd naar Gebruiksprofiel en totaal); ○ Aantal Gebruikers (per type Gebruiker, inclusief gegevens van Gebruikers); ○ Overzicht van aanvullende werkzaamheden (indien van toepassing). • Performance ICT-omgeving ○ Aantal keren Onderhoud (gesorteerd naar type Onderhoud); ○ Beschikbaarheidspercentage CCaaS-oplossing (totaal en per onderdeel); ○ Aantal Storingen (voorzien van impact, urgentie en prioriteit). Leverancier voegt een toelichting toe op bijzonderheden, tekortkomingen en aandachtspunten ten aanzien van bovenstaande onderwerpen.
11.18	Alle rapportages worden door Leverancier als bewerkbaar digitaal bestand (Microsoft Office of gelijkwaardig) Verstrekt.
11.19	Alle rapportages worden door Leverancier transparant opgesteld. Dit houdt in dat: • De informatie duidelijk en begrijpelijk is; • De rapportages een consistente lijn volgen; • Eventuele tekortkomingen en aandachtspunten zichtbaar in de rapportages expliciet worden benoemd.
11.20	De wijze van presentatie van rapportages wordt voorafgaand aan de eerste rapportage schriftelijk overeengekomen tussen Partijen. Rapportages dienen transparant, duidelijk en begrijpelijk te zijn en een consistente opmaak te hebben.

Eisen 12. Opleidingen	
12.1	Leverancier is verantwoordelijk voor het verzorgen van opleidingen voor alle Gebruikers met het <u>Gebruiksprofiel Supervisor</u> . De opleiding is erop gericht dat Supervisors na afloop beschikken over voldoende kennis en vaardigheden om het gebruik en alle functionaliteiten behorende bij het Gebruiksprofiel Supervisor zelfstandig en effectief toe te passen.

	Een Gebruiker met het Gebruiksprofiel Supervisor beschikt over een hbo werk- en denkniveau en heeft minimaal twee jaar aantoonbare ervaring met het werken met een contactcenterapplicatie.
12.2	Leverancier is verantwoordelijk voor het verzorgen van opleidingen voor alle Gebruikers met het <u>Gebruiksprofiel Beheerder</u>. De opleiding is erop gericht dat Beheerders na afloop beschikken over voldoende kennis en vaardigheden om het gebruik en alle functionaliteiten behorende bij het Gebruiksprofiel Beheerder zelfstandig en correct toe te passen. Een Gebruiker met het Gebruiksprofiel Beheerder beschikt over een hbo werk- en denkniveau en heeft minimaal twee jaar aantoonbare ervaring met functioneel beheer van applicaties.
12.3	Leverancier is verantwoordelijk voor het verzorgen van opleidingen voor <u>Key-users</u>. Deze opleiding stelt Key-users in staat om zelfstandig opleidingen te verzorgen voor Gebruikers met een Gebruiksprofiel anders dan Supervisor of Beheerder. De opleiding is erop gericht dat Key-users na afloop beschikken over voldoende kennis en vaardigheden om Gebruikers te trainen in het gebruik en de functionaliteiten die behoren bij hun Gebruiksprofiel, zodat deze Gebruikers de CCaaS-applicatie na afronding van de opleiding zelfstandig en effectief kunnen gebruiken.
12.4	Leverancier is in staat om tijdens de Implementatiefase ten minste eenmaal de volgende opleidingen te verzorgen: • Opleiding Supervisors; • Opleiding Beheerders; • Opleiding Key-users. Na afronding van de Implementatiefase wordt een opleiding, op verzoek van Opdrachtgever, door Leverancier verzorgd.
12.5	Een opleiding wordt: • Klassikaal verzorgd op (naar keuze van Opdrachtgever) locatie van Opdrachtgever of op locatie van Leverancier, op in overleg tussen Partijen te bepalen datum en tijdstip; of • Aangeboden via een interactieve e-learningmodule die beschikbaar is vanaf vijftien Werkdagen vóór het einde van de Implementatiefase tot en met het einde van de uitvoering van de Opdracht.
12.6	Een klassikale opleiding wordt verzorgd door een trainer van of namens Leverancier die aantoonbaar bekwaam en geschikt is. Dit houdt in dat de trainer beschikt over minimaal 1 jaar praktijkervaring en voldoende theoretische kennis met betrekking tot het gebruik en de bijbehorende functionaliteiten van de CCaaS-applicatie en de CCaaS-oplossing.
12.7	Een klassikale opleiding wordt verzorgd aan een groep van maximaal vijf Gebruikers tegelijkertijd.
12.8	Leverancier is verantwoordelijk voor het opstellen en ten minste digitaal beschikbaar stellen van het opleidingsmateriaal ten behoeve van de opleiding voor Supervisors en de opleiding voor Beheerders.
12.9	Leverancier is verantwoordelijk voor het opstellen en ten minste digitaal beschikbaar stellen van opleidingsmateriaal per Gebruiksprofiel ten behoeve van de opleiding door Key-users van Gebruikers met een Gebruiksprofiel anders dan Supervisor of Beheerder.
12.10	Een klassikale opleiding heeft een maximale duur van één Werkdag, een opleiding via een interactieve e-learningmodule heeft een studiebelasting equivalent aan maximaal één

	Werkdag.
12.11	Een klassikale opleiding wordt verzorgd tijdens Kantooruren, een opleiding via een interactieve e-learningmodule is 24/7 beschikbaar.
12.12	De opleiding en het bijbehorende opleidingsmateriaal worden verzorgd in de Nederlandse taal.
12.13	Vragen van deelnemers naar aanleiding van de inhoud van een opleiding worden gedurende minimaal drie maanden na afronding van de opleiding door de trainer namens Leverancier binnen drie Werkdagen inhoudelijk beantwoord. De wijze waarop deze vragen kunnen worden gesteld, wordt in onderling overleg tussen Partijen bepaald en schriftelijk vastgelegd.

Eisen 13. Implementatie	
13.1	Leverancier is verantwoordelijk voor het met in acht name van het document, in overleg met Opdrachtgever opstellen van een Implementatieplan voor de Implementatie van de CCaaS-oplossing. Het Implementatieplan bevat tenminste de volgende onderwerpen, dient SMART geformuleerd te zijn en voorafgaand aan de daadwerkelijke Implementatie schriftelijk te worden geaccepteerd door Opdrachtgever: • <u>Organisatie</u> Samenstelling implementatieteam, rollen, verantwoordelijkheden en benodigde inspanning van Opdrachtgever. • <u>Planning en fasering</u> Overzicht van planning met onderscheiden stappen en/of implementatiefasen. • <u>Risicodossier per fase</u> Identificatie van risico's per stap/fase, inclusief kans, impact en beheersmaatregelen. • <u>Communicatie</u> Communicatiestructuur, doelgroepen, informatievoorziening en frequentie etc. • <u>Test en acceptatie</u> Acceptatieprotocol, Acceptatietesten inclusief acceptatiecriteria en het moment van Acceptatie. • <u>Opleiding</u> Opleiding van Supervisor, Beheerders en Key-users. • <u>Nazorg</u> Inrichting van nazorg na livegang, inclusief ondersteuning en monitoring. • <u>Rollback-scenario</u> Beschrijving van terugvalscenario's en maatregelen bij verstoringen of mislukte implementatiestappen.
13.2	Het via Selfservice kunnen aanvragen van de volgende formulieren maakt onderdeel uit van de Implementatie: • KWS-formulier (Bijlage KWS-formulier) • Toestemmingsformulier (Bijlage Toestemmingsformulier)
13.3	Leverancier is verantwoordelijk voor de tijdige Implementatie van de CCaaS-oplossing conform de Aanbestedingsstukken en op basis van het Implementatieplan. Binnen de grenzen van redelijkheid en conform het Implementatieplan verstrekt Opdrachtgever tijdig alle benodigde gegevens en medewerking om een tijdige Implementatie mogelijk te maken.

13.4	Leverancier stelt één verantwoordelijke medewerker van of namens Leverancier aan, die gedurende de Implementatiefase en de eerste drie maanden daarna daarvan fungeert als aanspreekpunt voor Opdrachtgever en integraal verantwoordelijk is voor de tijdige en adequate uitvoering en coördinatie van alle implementatiewerkzaamheden (inclusief werkzaamheden waarbij medewerking van Opdrachtgever vereist is). De taken en bevoegdheden van deze medewerker omvatten met betrekking tot de Implementatie minimaal: • Organiseren, voorbereiden en bijwonen van de implementatieoverleggen; • Opstellen en bewaken van de tijdsplanning; • Het tijdig signaleren en oplossen van knelpunten; • Nazorg, waaronder functionele/technische ondersteuning en gebruikersondersteuning.
13.5	Tijdens de Implementatiefase draagt Leverancier er zorg voor dat werkzaamheden die storend (kunnen) zijn voor de bedrijfsvoering van Opdrachtgever niet tijdens de Service-uren worden uitgevoerd. Indien het niet mogelijk is bepaalde werkzaamheden buiten de Service-uren uit te voeren, wordt dit vooraf met Opdrachtgever afgestemd. Leverancier draagt in dat geval zorg voor een uitvoering waarbij de bedrijfsvoering van Opdrachtgever zo min mogelijk wordt verstoord, met inachtneming van de eisen met betrekking tot onderhoudsmomenten.
13.6	Leverancier stelt een representatieve testomgeving beschikbaar waarin alle overeengekomen functionaliteiten, interfaces en beveiligingsmaatregelen aanwezig zijn voor het uitvoeren van de Acceptatietesten, met als doel aan te tonen dat de (deel)processen met betrekking tot de CCaaS-oplossing geen Gebrek(en) bevatten.
13.7	Tijdens de Implementatiefase, voorafgaande aan de Acceptatietesten wordt in overleg tussen partijen met in acht name van dit document een Acceptatieprotocol door Leverancier opgesteld. Het Acceptatieprotocol bevat tenminste de volgende onderwerpen, dient SMART geformuleerd te zijn en voorafgaand aan de uitvoering van de Acceptatietesten schriftelijk te worden geaccepteerd door Opdrachtgever: • Doel en uitgangspunten Acceptatie; • Acceptatiecriteria; • Acceptatietesten; • Testaanpak en verantwoordelijkheden; • Rapportage testresultaten; • Afhandeling Gebreken; • Afhandeling Restpunten; • Acceptatiebesluit.
13.8	De Acceptatietesten omvatten ten minste: • Technische werking van alle overeengekomen diensten; • Functionele werking van alle overeengekomen diensten; • Correcte inrichting van het IVR en de CCaaS-applicatie; • Beveiliging & autorisatie.

13.9	Leverancier rapporteert de resultaten van een uitgevoerde Acceptatietest uiterlijk binnen vijf Werkdagen na afronding daarvan. Geconstateerde Gebreken worden door Leverancier uiterlijk binnen vijf Werkdagen na uitvoering van de Acceptatietest hersteld.
13.10	Acceptatie vindt plaats indien in geen van de Acceptatietesten conform het Acceptatieprotocol Gebreken zijn geconstateerd die het overeengekomen gebruik verhinderen. Restpunten staan Acceptatie niet in de weg en worden geprioriteerd en binnen een door Partijen te bepalen en schriftelijk vast te leggen termijn opgelost

Eisen 14. Exit regeling	
14.1	Leverancier is verantwoordelijk voor het in overleg met Opdrachtgever opstellen van een Exit plan voor de overgang van de CCaaS-oplossing naar Opdrachtgever of opvolgende ondernemer. Het Exit plan dient binnen drie maanden na Acceptatie van de Implementatie schriftelijk te worden geaccepteerd door Opdrachtgever.
14.2	Leverancier is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van het Exit plan. Dit betekent dat wijziging in de uitvoering van de Opdracht die van invloed zijn op het Exit plan binnen drie maanden aanvang van de wijziging door Leverancier verwerkt dienen te worden in het Exit plan. Indien er wijzigingen worden aangebracht, dient het Exit plan jaarlijks door Leverancier aan Opdrachtgever voorgelegd te worden en schriftelijk te worden geaccepteerd door Opdrachtgever.
14.3	Het Exit plan bevat minimaal de volgende informatie die nodig is voor de overgang van de CCaaS-oplossing naar Opdrachtgever of opvolgende ondernemer: • Een overzicht van het contextdiagram voor beëindiging; • Een overzicht van de programmatuur (functionele en/of technische specificaties) die nodig is voor een overgang; • Een overzicht van de bestandstypen van opgeslagen Gesprekken; • Een globaal stappenplan van de overgang van de CCaaS-oplossing naar Opdrachtgever of opvolgende ondernemer.
14.4	Leverancier richt alle systemen, processen en data zodanig in dat binnen tien Werkdagen na beëindiging van de Opdracht een volledige ontvlechting, zonder verlies van gegevens, gerealiseerd kan worden conform de vigerende beveiligings- en privacyrichtlijnen.
14.5	Leverancier waarborgt een ononderbroken uitvoering van de CCaaS-oplossing totdat Opdrachtgever of een opvolgende ondernemer de CCaaS-oplossing volledig operationeel heeft, conform artikel 26 van de GIBIT 2023.
14.6	Op eerste verzoek van Opdrachtgever stelt Leverancier binnen vijf Werkdagen de benodigde informatie en ondersteuning beschikbaar die nodig zijn voor een soepele overgang van de CCaaS naar Opdrachtgever of een opvolgende ondernemer.
14.7	Leverancier is verantwoordelijk voor een beveiligde uitwisseling van Data(bestanden) conform vigerende beveiligings- en privacyrichtlijnen (waaronder de AVG), via een beveiligde Datakoppeling (SFTP of gelijkwaardig).
14.8	Tijdens de overgang van de CCaaS-oplossing naar Opdrachtgever of een opvolgende ondernemer draagt Leverancier er zorg voor dat werkzaamheden die storend (kunnen) zijn voor de bedrijfsvoering van Opdrachtgever niet tijdens de Service-uren worden uitgevoerd. Indien het niet mogelijk is bepaalde werkzaamheden buiten de Service-uren uit te voeren, wordt dit vooraf met Opdrachtgever afgestemd. Leverancier draagt in dat geval zorg voor een

	uitvoering waarbij de bedrijfsvoering van Opdrachtgever zo min mogelijk wordt verstoord, met inachtneming van de eisen met betrekking tot onderhoudsmomenten.
14.9	Opdrachtgever verleent pas Décharge aan Leverancier nadat alle voor de overgang benodigde gegevens en ondersteuning conform de eisen uit dit document zijn overgedragen aan Opdrachtgever of een opvolgende ondernemer.

Begripsbepalingen en afkortingen

Begripsbepalingen	
Aanbestedingsstukken	Alle documenten in een aanbestedingsprocedure die door Opdrachtgever in de procedure zijn gebracht.
Aangeboden gesprek:	Een Gesprek dat via de IVR wordt gerouteerd naar een Agent. Er is op dat moment nog geen contact tussen de Beller en de Agent.
Aangenomen gesprek:	Een Gesprek dat via de IVR is gerouteerd naar een Agent, waarbij op dat moment daadwerkelijk contact bestaat tussen de Beller en de Agent.
Acceptatie	Het formele proces waarbij de Opdrachtgever schriftelijk bevestigt dat de (geteste) (deel)processen, conform het Acceptatieprotocol, voldoen aan de overeengekomen specificaties, eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken.
Acceptatieprotocol	Een vooraf vastgesteld document waarin de criteria, procedures en voorwaarden voor Acceptatie zijn vastgelegd. Het Acceptatieprotocol beschrijft ten minste: • Welke onderdelen worden getest of beoordeeld; • Welke normen en eisen gelden; • Rollen, verantwoordelijkheden en werkwijze; • De afhandeling van afwijkingen (Restpunten) en de termijnen voor herstel.
Acceptatietest	Een gestructureerde test of testserie die conform het Acceptatieprotocol wordt uitgevoerd en schriftelijk wordt vastgelegd, met als doel aan te tonen dat in de geteste (deel)processen geen sprake is van Gebreken.
Adaptief onderhoud	Het doorvoeren van aanpassingen in een Applicatie en/of Datakoppeling vanwege externe ontwikkelingen, zoals gewijzigde wet- en regelgeving, wijzigingen in de Infrastructuur of wijzigingen in afhankelijkheden van derden.
Afhandelingstijd	De periode (uitgedrukt in uren) waarbinnen de Storing wordt verholpen. Deze periode wordt als volgt bepaald en verminderd met een eventuele Wachtijd: • <i>Aanvang:</i> het tijdstip waarop de Storing (telefonisch of per e-mail) door de Opdrachtgever is gemeld bij de Servicedesk, of door Opdrachtgever is geregistreerd in het Servicedesksysteem. Indien er sprake is van meerdere meldingen, geldt het tijdstip van de eerste melding. • <i>Einde:</i> Het tijdstip waarop de Storing volledig is verholpen én via het Servicedesksysteem door Leverancier is gemeld aan de Opdrachtgever.
Afhandeltijd	De som van de Gesprekstijd en Nawerktijd van een Gesprek, in seconden.

Agent
Een Gebruiker die medewerker is van de backoffice of het contact center van Opdrachtgever en die beschikt over een CCaaS-licentie voor het Gebruiksprofiel Agent.
Applicatie
Een softwareoplossing die is ontworpen om één of meerdere functionaliteiten te ondersteunen of uit te voeren ten behoeve van een gebruiker of proces, ongeacht de onderliggende technische vorm (zoals geïnstalleerde, web-gebaseerde, cloud-gebaseerde of gevirtualiseerde software).
Beheerder
Een Gebruiker die beschikt over een CCaaS-licentie voor het Gebruiksprofiel Beheerder, en die in die hoedanigheid verantwoordelijk is voor het uitvoeren van het Functioneel beheer van de CCaaS-applicatie.
Beller
Een extern persoon die via een door de CCaaS-oplossing ondersteund Communicatiekanaal (zoals – niet uitputtend– telefonisch, via Live Chat) contact opneemt met het Klant Contact Center.
Bereikbaarheidspercentage
De verhouding tussen het aantal Aangeboden gesprekken minus het aantal Verbroken gesprekken en het totaal aantal Aangeboden gesprekken. Het Bereikbaarheidspercentage wordt berekend volgens de volgende formule: $\frac{(\text{Aantal Aangeboden gesprekken} - \text{aantal Verbroken gesprekken})}{\text{Aantal Aangeboden gesprekken}} \times 100\%$
Beschikbaarheidspercentage
De verhouding tussen de Uptime en de totale tijd (Uptime + Downtime). Het Beschikbaarheidspercentage wordt berekend volgens de volgende formule: $\frac{\text{Uptime}}{\text{Uptime} + \text{Downtime}} \times 100\%$
Beschikbaarheidstijd
De tijd (uitgedrukt in seconden) tussen twee Gesprekken waarin geen sprake is van Nawerktijd en waarin de Agent is ingelogd.
Betaalde informatienummers
Telefoonnummers waarvoor door de eigenaar of exploitant van het betreffende nummer aanvullende kosten in rekening worden gebracht boven op de reguliere belkosten van de aanbieder van de Beller. Onder Betaalde informatienummers vallen onder meer (niet-uitputtend): 0900-, 0906-, 0909- en 18xy-nummers, alsmede eventuele andere in Nederland geldende servicenummers waarvoor een tarief wordt gehanteerd per Gesprek of per minuut.
Call flow
De routing van een Gesprek vanaf het moment van binnenkomst in de IVR tot het moment waarop er sprake is van een Aangenomen gesprek of het Gesprek is afgehandeld via Selfservice.
CCaaS-applicatie
Een Applicatie die als cloud-gebaseerde, gevirtualiseerde Software-as-a-Service (SaaS) oplossing wordt geleverd en is ingericht voor de ondersteuning van contactcenterprocessen.
CCaaS-dienstverlening
De door de Leverancier te leveren dienstverlening die betrekking heeft op de CCaaS-oplossing inclusief alle daarmee samenhangende activiteiten en diensten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Opdracht conform de Aanbestedingsstukken.
CCaaS-licentie

Een Licentie die het recht verleent om de CCaaS-applicatie te gebruiken Er wordt onderscheid gemaakt tussen CCaaS-licenties voor de volgende Gebruiksprofielen: • Agent; • Supervisor; • Beheerder.
CCaaS-oplossing De combinatie van de CCaaS-applicatie en de daarbij behorende Datakoppelingen tussen de CCaaS-applicatie en: • De CRM-applicatie (momenteel Webis portal); • De WFM-applicatie (momenteel Peopleware); • De Active Directory (momenteel KPN); • De Kennisbank-applicatie (momenteel QA managers); Deze componenten vormen gezamenlijk de technische en functionele basis voor het uitvoeren van de CCaaS-dienstverlening.
Communicatiekanaal Een door de CCaaS-oplossing ondersteund middel waarmee Beller en Gebruiker met elkaar communiceren (zoals, niet uitputtend telefonie en Live chat).
Concurrent use Het recht om een Applicatie door meerdere Gebruikers gelijktijdig te laten gebruiken, waarbij het maximaal toegestane aantal gelijktijdige Gebruikers per Gebruiksprofiel wordt bepaald door het aantal beschikbare CCaaS-licenties voor het betreffende Gebruiksprofiel.
Contactenstroom Alle inkomende en uitgaande klantcontacten, ongeacht het Communicatiekanaal, die verlopen via de CCaaS-oplossing.
Correctief onderhoud Het opsporen en verhelpen van een Storing.
CRM-applicatie De Applicatie waarmee Gebruikers klantinformatie kunnen inzien, waaronder de identiteit van de Beller en de bijbehorende klant- en dossiergegevens.
Data Alle gegevens, documenten en overige informatie van de Opdrachtgever die door de Leverancier worden opgeslagen en/of verwerkt.
Datakoppeling Een koppeling tussen twee verschillende Applicaties waarmee deze Applicaties onderling kunnen communiceren en gegevens kunnen uitwisselen.
Décharge De schriftelijke bevestiging van de Opdrachtgever dat de Leverancier heeft voldaan aan alle verplichtingen met betrekking tot de overdracht van Data, configuraties, documentatie en overige exit verplichtingen zoals opgenomen in het Exit plan, waarna de Leverancier niet langer verantwoordelijk is voor deze verplichtingen binnen de CCaaS-dienstverlening.
Dossier De digitale verzameling van alle relevante klantgegevens binnen een CRM-applicatie, inclusief bijbehorende en onderliggende informatie en documenten.
Downtime De periode (uitgedrukt in minuten) waarin sprake is van: • Een Incident;

• Onderhoud, niet zijnde Correctief onderhoud, dat door Leverancier niet minimaal twee weken vóór aanvang schriftelijk en/of via de CCaaS-applicatie aan de Opdrachtgever is aangekondigd; • Onderhoud, niet zijnde Correctief onderhoud, dat de Primaire processen tijdens Service-uren verstoord.
Exit plan Een door de Leverancier opgesteld en actueel gehouden document waarin de procedures, activiteiten, verantwoordelijkheden en voorwaarden zijn vastgelegd die noodzakelijk zijn voor een ordelijke, tijdige en gecontroleerde beëindiging van de dienstverlening, inclusief de overdracht van alle relevante Data, configuraties en informatie aan de Opdrachtgever of aan een door de Opdrachtgever aangewezen opvolgende partij.
Functioneel beheer Het beheer van de functionele inrichting van een Applicatie door of namens de Opdrachtgever, waaronder in ieder geval valt het beheren van Gebruikers, rechten en autorisaties, het configureren van applicatie-instellingen en het uitvoeren van overige functionele wijzigingen die nodig zijn voor het gebruik van de Applicatie.
Functioneel beheersysteem Dat deel van een Applicatie waarin de Beheerder van Opdrachtgever het Functioneel beheer uitvoert.
Gebreken Tekortkomingen of Storingen die tot gevolg hebben dat een Applicatie, Datakoppeling of (deel)proces niet functioneert conform de overeengekomen specificaties, eisen of voorwaarden zoals vastgelegd in de Aanbestedingsstukken.
Gebruiker Een medewerker van of namens de Opdrachtgever die beschikt over een CCaaS-licentie.
Gebruiksprofiel De aan een Gebruiker toegekende rol binnen de CCaaS-oplossing, die bepaalt over welke functionaliteiten, rechten en bevoegdheden de Gebruiker beschikt en op welke wijze de Gebruiker de CCaaS-oplossing kan gebruiken. Er wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende Gebruiksprofielen: • Agenten; • Supervisors; • Beheerders.
Gedupeerde gebruiker Een Gebruiker die als gevolg van een Storing hinder of beperking ondervindt bij het gebruik van een Applicatie en/of Datakoppeling.
Gesprek Een communicatiesessie binnen de CCaaS-applicatie tussen een Beller en een Gebruiker of tussen Gebruikers onderling, ongeacht de richting, status of wijze van totstandkoming.
Gesprekstijd De tijdsduur (uitgedrukt in seconden die ingaat op het moment dat sprake is van een Aangenomen gesprek en eindigt op het moment dat dit Aangenomen gesprek wordt verbroken of doorverbonden.
Hinderen (Gehinderd) Eén of meer (deel)processen van de CCaaS-oplossing worden als gevolg van een Storing niet volledig doorlopen, met directe impact op de Primaire processen.
Incident Een type Storing waarbij sprake is van een onmiddellijke verstoring in een Applicatie en/of Datakoppeling, waardoor één of meer (deel)processen niet functioneren en geen workaround beschikbaar is.

Implementatie
Het uitvoeren van het geheel aan handelingen en activiteiten dat noodzakelijk is om de Opdracht uit te voeren conform de Aanbestedingsstukken.
Implementatiefase
De periode waarin de Implementatie wordt uitgevoerd conform het Implementatieplan.
Implementatieplan
Een door de Leverancier opgesteld en door Partijen vastgesteld document waarin de procedures, activiteiten, verantwoordelijkheden en voorwaarden zijn vastgelegd die noodzakelijk zijn voor een ordelijke, tijdige en gecontroleerde uitvoering van de Implementatie, inclusief de uitwerking van de te implementeren processen, de benodigde configuraties, de inzet van Partijen en de bijbehorende tijdsplanning.
Inkomend gesprek
Een Gesprek dat binnenkomt via de CCaaS-applicatie.
IVR
Interactieve Voice Respons, een Applicatie die spraak-, toets, en/of tekst invoer van een Beller verwerkt en op basis daarvan geautomatiseerde keuzes, informatie of routing aanbiedt, zonder tussenkomst van een Agent. De IVR kan de Beller voorzien van algemene informatie of het Gesprek routeren naar de juiste Agent.
Kalendermaand
Een aaneengesloten periode die begint op de eerste dag en eindigt op de laatste dag van dezelfde maand volgens de Gregoriaanse kalender.
Kantooruren (Kantoortijden)
Alle uren op Werkdagen tussen 8:00 en 18:00 uur CET.
Klant Contact Center
Het contact center van Opdrachtgever.
Klantdossier
Het startscherm van de betreffende klant in de CRM-applicatie die gekoppeld is aan de CCaaS-applicatie. Dit startscherm laat de stamgegevens van de klant zien, en is het startscherm voor het inzien van relevante data en het opstarten van klant specifieke werkprocessen
Key user
Een door Opdrachtgever aangewezen Gebruiker met het Gebruiksprofiel Supervisor of Beheerder, die als taak heeft het opleiden van Gebruikers met een Gebruiksprofiel anders dan Supervisor of Beheerder.
Leverancier
De wederpartij van Opdrachtgever.
Licentie
Het recht om een Applicatie te gebruiken overeenkomstig de voorwaarden zoals overeengekomen tussen Partijen.
Live chat
Een digitaal Communicatiekanaal waarmee een Beller in real time via tekstberichten communiceert met een Agent.

Nawerktijd
De periode direct na het afbreken of doorverbinden van een Aangenomen gesprek waarin aan de Agent geen nieuw Inkomend gesprek wordt aangeboden, ten behoeve van het door de Agent verrichten van administratieve of afrondende handelingen.
Niet tijd kritisch
Eén of meer processen van de CCaaS-oplossing worden als gevolg van een Storing niet volledig doorlopen, zonder dat dit impact heeft op de Primaire processen.
Opdracht
Het op basis van de Overeenkomst uitvoeren van de Implementatie en het leveren van de overeengekomen CCaaS-dienstverlening ten behoeve van de Opdrachtgever, zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.
Opdrachtgever
GBLT.
Overeenkomst
Het geheel van contractuele afspraken tussen de Opdrachtgever en de Leverancier inzake de uitvoering van de Opdracht.
Partij
Opdrachtgever of Leverancier, afhankelijk van de context.
Partijen
Opdrachtgever en Leverancier tezamen.
Perfectief onderhoud
Het verbeteren of optimaliseren van de prestaties, stabiliteit of efficiëntie van (deel)processen binnen een Applicatie en/of Datakoppeling.
Preventief onderhoud
Het treffen van maatregelen om toekomstige Storingen of Problemen te voorkomen, met als doel de betrouwbaarheid en continuïteit van Applicaties en Datakoppelingen te waarborgen en de Mean Time Between Failures (MTBF) te maximaliseren.
Primaire processen
De volgende (deel)processen worden aangemerkt als Primaire processen: • Bereikbaarheid contact center (Routing en Aannemen gesprekken); • IVR; • Selfservice; • Live chat.
Probleem
Een type Storing waarbij sprake is van een fout, afwijking of structurele tekortkoming in een Applicatie en/of Datakoppeling, zonder dat één of meer (deel)processen uitvallen, maar waarbij de werking mogelijk afhankelijk is van een workaround of verhoogd risico bestaat op een Incident.
Productie blokkerend
Eén of meer (deel)processen van de CCaaS-oplossing worden als gevolg van een Storing niet doorlopen waardoor een of meer Primaire processen geblokkeerd is.
Restpunten
Afwijkingen of onvolkomenheden die tijdens de Acceptatietesten conform het Acceptatieprotocol zijn geconstateerd en die geen Gebreken vormen die het overeengekomen gebruik verhinderen.

Routeringsinstellingen De configureerbare instellingen binnen de CCaaS-applicatie die het routeringsproces van Inkomende gesprekken sturen en die bepalen aan welke Agent of Wachtrij, wordt toegewezen op basis van vastgestelde criteria.
Selfservice De geautomatiseerde afhandeling van Inkomende gesprekken, waarbij de Beller door middel van toets invoer en/of spraakherkenning gegevens kan invoeren, waarna automatisch een bijbehorende handeling wordt uitgevoerd binnen de processen van de Opdrachtgever.
Service-uren Alle uren op Werkdagen tussen 07:30 en 19:00 uur CET.
Servicedesk Het eerste aanspreekpunt bij de Leverancier voor de Beheerders voor (technische) vragen ten aanzien van de CCaaS-oplossing en het melden van Storingen.
Servicedesksysteem Een onlineapplicatie van Leverancier die 24 uur per dag en 7 dagen per week toegankelijk is voor Opdrachtgever en die Opdrachtgever ondersteunt bij het digitaal afhandelen en volgen van processen en interacties met Leverancier.
Servicelevelpercentage inkomende gesprekken Het percentage Inkomende gesprekken dat binnen een vooraf vastgestelde tijdsduur T resulteert in een Aangenomen gesprek. Het Servicelevelpercentage wordt berekend volgens de volgende formule: $\frac{\text{aantal Inkomende gesprekken dat binnen tijdsduur T is aangenomen}}{\text{(Aantal Aangeboden gesprekken)}} \times 100\%$ waarbij T een vrij instelbare tijdsduur is (uitgedrukt in seconden).
Single sign on Een authenticatiemechanisme waarbij een Gebruiker zich één keer aanmeldt en daarmee toegang krijgt tot meerdere Applicaties en andere digitale resources.
Storing Een afwijking in een Applicatie en/of Datakoppeling ten opzichte van de normale werking, die invloed heeft op de beschikbaarheid, werking of betrouwbaarheid van één of meer (deel)processen. Een Storing wordt geclassificeerd als een Incident of een Probleem.
Subgebruiksgroep Een binnen een Gebruikersgroep ingestelde groep van Gebruikers, die beschikt over een subset van de functionaliteiten, rechten en bevoegdheden die behoren bij het onderliggende Gebruiksprofiel.
Supervisor Een Gebruiker die beschikt over een CCaaS-licentie voor het Gebruiksprofiel Supervisor, en die in die hoedanigheid verantwoordelijk is voor het uitvoeren van het trafficbeheer binnen de CCaaS-applicatie.
Trafficbeheer Alle Opdrachtgever specifieke instellingen binnen de CCaaS-applicatie, waaronder het configureren van IVR-flows, dashboards, Wachtrijen, routeringen en gespreksopname-instellingen.
Tweedelijnsgroep Een groep Gebruikers die, indien ingelogd, als collectieve eenheid telefonisch bereikbaar is.
Uitgaand gesprek Een door een Agent gestart Gesprek, met uitzondering van Gesprekken die worden gevoerd met ingelogde Gebruikers in de CCaaS-oplossing.

Update
Een wijziging binnen de bestaande versie van een Applicatie en/of Datakoppeling ter correctie, verbetering, aanpassing of borging van de werking.
Upgrade
Een nieuwe versie van een Applicatie en/of Datakoppeling met substantiële technische of functionele wijzigingen ten opzichte van de eerdere versie.
Verbroken gesprek
Een Aangeboden gesprek dat door de Beller wordt beëindigd voordat het is aangenomen door de Agent.
Uptime
De periode (uitgedrukt in minuten) waarin geen sprake is van Downtime.
User device
Een PC, laptop, tablet, smartphone of ander eindpunt met een gangbaar besturingssysteem waarmee een Gebruiker toegang kan verkrijgen tot de omgeving van een Applicatie.
Verstrekken
Het door aanleveren of beschikbaar stellen van informatie, gegevens en/of documenten via beveiligde e-mail of via het Servicedesksysteem.
Wachtduur
De periode (uitgedrukt in seconden) die start op het moment dat er sprake is van een Aangeboden gesprek en eindigt op het moment dat er sprake is van een Aangenomen gesprek.
Wachtrij
Een binnen de CCaaS-applicatie ingerichte logische rij waarin Inkomende gesprekken tijdelijk worden geplaatst in afwachting van afhandeling door een beschikbare Agent met het daarvoor benodigde vaardigheden.
Wachttijd
De periode (uitgedrukt in minuten) waarbinnen Leverancier een Storing niet kan opsporen of verhelpen, omdat hiervoor aanvullende informatie of goedkeuring van Opdrachtgever noodzakelijk. Deze periode wordt als volgt bepaald:
• <i>Aanvang</i>: het tijdstip waarop Opdrachtgever via het Servicedesksysteem op de hoogte is gebracht van de benodigde aanvullende informatie of goedkeuring. • <i>Einde</i>: Het tijdstip waarop Opdrachtgever per e-mail of via het Servicedesksysteem de benodigde aanvullende informatie of goedkeuring heeft verstrekt.
WFM-platform
Het workforce-managementplatform dat door de Opdrachtgever wordt gebruikt voor onder meer roostering, forecasting, adherence en scheduling.
Wijziging
De werkzaamheden die worden uitgevoerd ten behoeve van de instandhouding of verbetering van de CCaaS-oplossing, vallend onder één van de volgende onderhoudscategorieën:
• Preventief onderhoud; • Correctief onderhoud; • Adaptief onderhoud; • Additief onderhoud; • Perfectief onderhoud.
Werkdagen
Kalenderdagen, met uitzondering van zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen als bedoeld in artikel 3 van de Algemene Termijnenwet, waarbij voor Bevrijdingsdag (5 mei) uitsluitend de lustrumjaren (2025, 2030, 2035, etc.) als feestdagen worden beschouwd.

Afkortingen	
CCaaS	Contact Center as a Service
CRM	Customer Relationship Management.
KCC	Klant Contact Center
ODBC	Open Database Connectivity.
PC	Personal Computer
SMART	Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch Tijdsgeboden
VOG	Verklaring Omtrent het Gedrag

Interpretatie

- Woorden in het enkelvoud omvatten tevens het meervoud en vice versa, tenzij anders vermeld.
- Een tijdsperiode wordt geacht aaneengesloten te zijn, tenzij anders vermeld.
- Termen als ‘inclusief’, ‘waaronder’ en ‘met inbegrip van’ zijn niet limitatief bedoeld.
- Verwijzingen naar wet- en regelgeving omvatten tevens latere wijzigingen, vervangende of nadere bepalingen, met inachtneming van eventueel overgangsrecht.