

GT Connect

Algemene Functionele Beschrijving 3

Inhoudsopgave

Inleiding.....	6
Verkorte begrippenlijst.....	7
1 Algemene functionaliteit	8
1.1 Algemene functionele eisen	8
1.2 Nummerherkenning.....	9
1.3 Twinning.....	9
1.4 Routing	10
1.5 Doorverbinden en doorschakelen.....	11
1.5.1 Doorverbinden (call transfer).....	11
1.5.2 Doorschakelen (call forward).....	11
1.6 Recording.....	12
1.6.1 Algemeen.....	12
1.6.2 Opnemen en vastleggen	12
1.6.3 Opslag en benadering	13
2 Endpoints en apparatuur	15
2.1 Algemeen.....	15
2.2 Vaste Toestellen	16
2.3 Softwarematige Endpoints	18
2.4 Overige apparatuur	19
3 Gebruikersfunctionaliteit.....	21
3.1 Unified Communicatie (UC).....	21
3.1.1 Basistelefonie.....	21
3.1.2 Presence.....	21
3.1.3 Chat functionaliteit.....	22
3.1.4 Video.....	22
3.1.5 Online vergadering.....	22
3.2 Team Samenwerking	24
3.2.1 Basistelefonie.....	24
3.2.2 Presence.....	25
3.2.3 Functionaliteit Samenwerkingruimtes	25
3.2.4 Online vergadering.....	25
3.3 Geavanceerde Telefonie	27
3.3.1 Manager – Secretaresse schakeling	27
3.3.2 Groepsnummers	27
3.3.3 Call Pickup groepen	28
3.4 Klant Contactcentrum.....	29
3.4.1 Algemene functionaliteit	29
3.4.2 Basistelefonie.....	29

3.4.3	Keuzemenu.....	30
3.4.4	Meldteksten.....	30
3.4.5	Wachtrijfunctionaliteit	31
3.4.6	Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)	32
3.4.7	Agent functionaliteit.....	33
3.4.8	Supervisor Functionaliteit.....	34
3.4.9	Omnichannel functionaliteit	35
3.5	Bedienpost functionaliteit	36
3.6	Voicemailbox.....	37
3.6.1	Algemeen.....	37
3.6.2	Welkomstboodschappen	38
3.6.3	Functionaliteit voicemailbox	38
3.6.4	Speech to Tekst	39
3.6.5	Notificatie van berichten.....	39
3.6.6	Capaciteit.....	39
3.6.7	Functionaliteit.....	39
3.7	Faxfunctionaliteit.....	40
3.7.1	Algemeen.....	40
4	Rapportage	41
4.1	Algemeen.....	41
4.2	Tabellen- UC&TS.....	42
4.3	Realtime Rapportage - UC&TS	42
4.4	Historische Rapportage- UC&TS.....	43
4.5	Realtime rapportage - KCC	43
4.6	Historische rapportage - KCC.....	44
4.6.1	Algemeen.....	44
4.6.2	Rapportages	45
5	Integratie	47
5.1	Inleiding.....	47
5.2	Functionaliteit en services	47
5.3	Standaardisatie	50
5.4	Documentatie en Softwarebibliotheek	50
5.5	Testomgeving	51
5.6	Integratie met Microsoft/Office365.....	51
5.7	Integratiedienstverlening	51
6	Beveiliging.....	53
6.1	Informatiebeveiligingsbeleid	53
6.2	Beveiligingseisen t.a.v. personeel	54
6.3	Beheer van bedrijfsmiddelen.....	54
6.4	Toegangsbeveiliging	55
6.5	Cryptografie	55

6.6	Beveiliging bedrijfsvoering.....	56
6.7	Communicatiebeveiliging	56
6.8	Acquisitie, ontwikkeling en onderhoud van informatiesystemen	57
6.9	Leveranciersrelaties	58
6.10	Beheer van informatiebeveiligingsincidenten.....	58
6.11	Informatiebeveiligingsaspecten van bedrijfscontinuïteitsbeheer	59
6.12	Naleving AVG	59
7	Beheer en organisatie	61
7.1	Algemeen.....	61
7.2	Duurzaamheid.....	61
7.3	Governance en overleg	61
7.4	Serviceherstelmaatregelen.....	62
7.4.1	Escalatie	62
7.4.2	Servicelevels en boetes	63
7.4.3	Evaluatie en verbeterplan.....	63
7.4.4	Step-in rights.....	64
7.4.5	Audit.....	64
7.5	Webbased portaal	64
7.6	Incidenten en service	66
7.6.1	Incidentdesk.....	66
7.6.2	Incidentafhandeling	67
7.6.3	Service desk	67
7.7	Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren.....	68
7.7.1	Bestellen	68
7.7.2	Elektronisch bestellen en factureren.....	69
7.7.3	Speciale Diensten	69
7.7.4	Leveren.....	70
7.7.5	Acceptatie en ingebruikname	71
7.7.6	Factureren.....	72
7.8	Rapportages	73
7.9	Configuratiebeheer.....	73
7.10	Inrichten dienstverlening	74
8	Beschikbaarheid.....	75
9	Onboarding, Migratie en Transitie	76
9.1	Algemeen.....	76
9.2	Onboarding	77
9.3	Masterplan Migratie.....	78
9.4	Migratie per Deelnemer.....	79
9.5	Transitie	81

Inleiding

Het projectteam GT (Gemeentelijke Telecommunicatie) publiceert in de vorm van Algemene Functionele Beschrijvingen (AFB's), voorafgaand aan de voorgenomen Europese aanbesteding, informatie over delen van de aan te besteden dienstverlening. De deelnemers en potentiële opdrachtnemers kunnen zich op basis van de AFB's vooraf een beeld vormen over de inhoud van de aanbesteding en hebben de mogelijkheid om suggesties over de inhoud aan te dragen aan het projectteam via het e-mailadres gtproject@vng.nl. Het projectteam beoogt hiermee een optimale aansluiting te realiseren tussen de behoeften van de deelnemers en de mogelijkheden van de markt.

Dit is de derde en tevens laatste AFB die wordt uitgebracht. Hierin is een nieuwe, actuele lijst opgenomen met technische eisen, functionele eisen, beheereisen en beveiligingseisen, aangevuld met eisen op het gebied van onboarding, migratie en transitie. In deze AFB3 zijn alle opgenomen functionaliteiten die inhoudelijk ongewijzigd zijn gebleven ten opzichte van de tweede AFB, grijs gearceerd. Wel is het mogelijk dat de nummering van grijs gearceerde functionaliteiten is aangepast. Nieuwe of gewijzigde functionaliteiten zijn in het wit weergegeven.

Deze AFB is samengesteld uit verschillende losse onderdelen van het huidige concept beschrijvend document. Het is mogelijk dat hierdoor op een enkele plaats een verwijzing is opgenomen naar niet in deze AFB opgenomen besteksdelen. U kunt deze verwijzingen negeren. Ze vormen geen belemmering voor het verkrijgen van een algemeen beeld van de koers die het projectteam met deze aanbesteding voor ogen heeft.

De AFB's bevatten geen volledige weergave van alle voorwaarden die onderdeel gaan uitmaken van het uiteindelijk te publiceren beschrijvend document. Ze behandelen alleen onderwerpen die het projectteam wil toetsen met de markt en die voor deelnemers belangrijk zijn ter toetsing van de aansluiting van de te verwerven dienstverlening op de eigen behoeften. Pas bij publicatie van het beschrijvend document zal het totaalpakket aan dienstverlening en voorwaarden helder zijn. De AFB's bevatten bovendien uitsluitend momentopnamen van de ideeën die de aanbestedende dienst heeft over de te verwerven dienstverlening. De informatie is daarom vatbaar voor iedere denkbare wijziging, hetgeen tevens betekent dat aan de informatie in de AFB's geen rechten kunnen worden ontleend.

Let op: Deelnemers en de markt kunnen tot uiterlijk 21 september reageren op deze AFB. Na deze datum kan het projectteam niet meer garanderen dat eventuele opmerkingen nog worden meegenomen in het definitieve beschrijvend document, en zal nog uitsluitend inhoudelijk worden gereageerd op inbreng van deelnemers als het projectteam een reactie noodzakelijk acht.

Wij danken deelnemers en marktpartijen die op de eerdere AFB's hebben gereageerd en hopen wederom op een goede respons.

Verkorte begrippenlijst

In de volgende tabel treft u de betekenis van een aantal begrippen aan die in deze AFB worden gebruikt.

Afhandelingstijd	Onder Afhandelingstijd wordt de Behandelingstijd aangevuld met de Nawerktijd verstaan.
Bedienpost	Een apparaat via welke de in dit document opgenomen bedienpost functionaliteit wordt verkregen.
Behandelingstijd	Onder Behandelingstijd wordt de tijd verstaan die verstrijkt vanaf het moment dat een klant-contact-verzoek door een agent in behandeling is genomen tot het moment waarop het verzoek voor de klant is afgehandeld.
Calamiteit	Een incident die een algehele onbeschikbaarheid van alle GT Connect dienstverlening voor alle Deelnemers tot gevolg heeft.
Communicatiekanaal	Onder het begrip Communicatiekanaal valt iedere vorm van communicatie die wordt afgehandeld via GT Connect. Voorbeelden van Communicatiekanalen zijn spraakverkeer, videoverkeer en chatverkeer).
Communicatiesessie	Een Communicatiesessie is een actief contact via één van de Communicatiekanalen. Een actief telefoongesprek is een Communicatiesessie die via het Communicatiekanaal 'spraakverkeer' wordt afgehandeld. Communicatiesessies worden onderverdeeld in Realtime Communicatiesessies en niet-Realtime Communicatiesessies.
Endpoint	Een Endpoint is een door de leverancier van GT Connect geleverd Toestel of een door de leverancier van GT Connect geleverde applicatie waarmee de door GT Connect geboden functionaliteit beschikbaar wordt gesteld.
Nawerktijd	Onder Nawerktijd wordt de tijd verstaan die verstrijkt vanaf het einde van de Behandelingstijd tot het moment waarop de agent het klant-contact-verzoek administratief heeft afgehandeld.
Realtime Communicatiesessie	Een Realtime Communicatiesessie is een Communicatiesessie die wordt afgehandeld met behulp van spraak- en/of videoverkeer.
Responsetijd	Onder Responsetijd wordt de tijd verstaan die verstrijkt vanaf het moment dat een klant-contact-verzoek aan een agent(groep) is aangeboden tot het moment dat wordt gestart met de afhandeling van het verzoek.
Toestel	Een Toestel is een vast toestel dat als Endpoint door de Opdrachtnemer wordt geleverd.
Wachttijd	Onder Wachttijd wordt de tijd verstaan die verstrijkt vanaf het moment dat een klant-contact-verzoek binnenkomt tot het moment dat wordt gestart met de afhandeling van het verzoek.

1 Algemene functionaliteit

1.1 Algemene functionele eisen

Volgnr	Omschrijving
1.1.1	Alle communicatie dat via GT Connect loopt dient plaats te kunnen vinden zowel tussen gebruikers van dezelfde Deelnemer als tussen gebruikers van verschillende Deelnemers.
1.1.2	Een Deelnemer kan de communicatie van zijn eigen gebruikers met gebruikers van één of meer andere Deelnemers blokkeren.
1.1.3	Alle informatie van een Deelnemer die beschikbaar is in GT Connect dient gedeeld te kunnen worden met andere Deelnemers.
1.1.4	Deelnemers dienen het delen van de eigen informatie te kunnen blokkeren.
1.1.5	Alle informatie dient te allen tijde over alle in gebruik zijnde Endpoints gesynchroniseerd te zijn.
1.1.6	Gebruikers dienen voor het bijhouden van persoonlijke contacten een persoonlijke gids aan te kunnen maken, die vanuit alle softwarematige Endpoints beheerd en benaderd kan worden.
1.1.7	Het dient mogelijk te zijn om via de Endpoints contactgegevens uit een LDAP Directory te raadplegen.
1.1.8	Het dient mogelijk te zijn om via de Endpoints contactgegevens uit een Microsoft Active Directory omgeving te raadplegen.
1.1.9	Het dient mogelijk te zijn call log informatie te raadplegen. Call log informatie dient minimaal 10 dagen bewaard blijven.
1.1.10	Het dient mogelijk te zijn om vanuit de call logs telefoonnummers te bellen.
1.1.11	GT Connect dient aan te kunnen sluiten op de vaste infrastructuur van KPN, Tele2 en VodafoneZiggo, zonder dat functionele beperkingen optreden. Als het niet mogelijk is om zonder functionele beperkingen aan te sluiten op een andere dan de hiervoor genoemde vaste infrastructuur, dan dient de Opdrachtnemer dit alsnog als Speciale Dienst te realiseren.
1.1.12	GT Connect dient aan te kunnen sluiten op infrastructuur/systemen van derden op basis van het SIP protocol.
1.1.13	Alle instellingen van GT Connect, inclusief door gebruikers ingebrachte instellingen, dienen na een herstart van GT Connect gehandhaafd te blijven.
1.1.14	Alle instellingen van GT Connect, inclusief door gebruikers ingebrachte instellingen, dienen na installatie van een software patch gehandhaafd te blijven.
1.1.15	Alle instellingen van GT Connect, inclusief door gebruikers ingebrachte instellingen, dienen na installatie van een software upgrade gehandhaafd te blijven.
1.1.16	Functionaliteiten die vallen in de categorieën 'class of service' en 'class of restriction' (of vergelijkbare benamingen) dienen zowel op gebruikersniveau als op toestelniveau ingeschakeld dan wel uitgeschakeld te kunnen worden.
1.1.17	Het genereren en interpreteren van DTMF tonen dient ondersteund te worden.
1.1.18	Bij een profiel van een medewerker, dienen minimaal twee vrij invulbare velden beschikbaar te zijn. Eén veld dient minimaal 10 karakters te kunnen bevatten, het andere veld minimaal 40 karakters.
1.1.19	GT Connect dient alle nummers die voldoen aan het E.164 formaat te kunnen verwerken.
1.1.20	Het dient mogelijk te zijn om interne nummers, te verbergen, zodat ze niet zichtbaar zijn in de interne directory/adresboek.

1.2 Nummerherkenning

Volgnr	Omschrijving
1.2.1	Bij inkomende oproepen die binnenkomen op een aangesloten Endpoint dient het nummer van de beller zichtbaar te zijn.
1.2.2	Bij inkomende oproepen die binnenkomen op een aangesloten Endpoint dient de naam van de beller zichtbaar te zijn, mits deze bekend is in een aangesloten directory/adresboek.
1.2.3	Bij inkomende gesprekken die via GT Connect worden gerouteerd naar een extern tiencijferig mobiel nummer, dient het mogelijk te zijn het nummer van de originele beller mee te sturen. De mobiele gebruiker herkent derhalve het telefoonnummer van de originele beller.
1.2.4	Bij uitgaande gesprekken die via GT Connect worden gerouteerd, dient de gebruiker het uitgaande CLI te kunnen selecteren (bijvoorbeeld geen nummer, persoonlijk vast nummer, groepsnummer, algemeen nummer, of mobiel nummer indien toegestaan).
1.2.5	Bij uitgaande gesprekken die via GT Connect worden gerouteerd, dient centraal het uitgaande CLI ingesteld te kunnen worden ingesteld.

1.3 Twinning

Volgnr	Omschrijving
1.3.1	Het moet mogelijk zijn om een telefoonnummer op GT Connect (nr. A) te koppelen aan één of meer andere telefoonnummers/SIP bestemmingen. Als een oproep binnenkomt op nr A dan dient de oproep simultaan ook aan de andere gekoppelde bestemmingen aangeboden te worden. Een bestemming kan een Endpoint, SIP gebruiker of ieder aankiesbaar nummer zijn.
1.3.2	Een gebruiker kan zelf instellen op welke bestemming(en) oproepen worden aangeboden.
1.3.3	Iedere gebruiker die is voorzien van twinning functionaliteit dient deze functionaliteit te kunnen activeren en deactiveren.
1.3.4	Indien een gesprek is geaccepteerd op een getwinde bestemming, dan dient het mogelijk te zijn om het gesprek met een simpele handeling voort te zetten op een andere getwinde bestemming.
1.3.5	Vanaf iedere getwinde bestemming dient het mogelijk te zijn om conferentiegesprekken op te zetten via GT Connect.
1.3.6	Het dient mogelijk te zijn om de CLI van de originele beller via GT Connect door te sturen naar een getwinde bestemming
1.3.7	Een actief gesprek op een getwinde bestemming dient in en uit de wacht te kunnen worden gezet.
1.3.8	Een actief gesprek op een getwinde bestemming dient doorverbonden te kunnen worden naar interne of externe nummers.

1.4 Routing

Volgnr	Omschrijving
1.4.1	<p>GT Connect dient Communicatiesessies te kunnen routeren. Dit betreft onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het routeren van interne Communicatiesessies van een GT Connect Deelnemer. - Het routeren van Communicatiesessies van een GT Connect Deelnemer met UC/TS platformen van derden. - Het routeren van Communicatiesessies van een GT Connect Deelnemer met communicatiesystemen van derden. - Het routeren van Communicatiesessies van een GT Connect Deelnemer van/naar openbare infrastructuur (zowel vast als mobiel). - Het routeren van Communicatiesessies van een op GT Connect aangesloten UC/TS platform van derden van/naar openbare infrastructuur (zowel vast als mobiel).
1.4.2	De Opdrachtnemer dient nummerreeksen van Deelnemers in GT Connect te kunnen implementeren.
1.4.3	Op vaste Toestellen die op GT Connect zijn aangemeld, dient het te allen tijde mogelijk te zijn noodnummers te bellen, waaronder in ieder geval het interne noodnummer, 112, 0112, 009008844 en 09008844. Een vast Toestel is aangemeld op GT Connect als het Toestel een vast nummer heeft, een gebruiker is ingelogd of het Toestel de status heeft waarop een gebruiker in zou kunnen loggen.
1.4.4	GT Connect dient inkomende oproepen te kunnen routeren naar de juiste bestemmingen.
1.4.5	Het dient mogelijk te zijn Communicatiesessies tussen verschillende Deelnemers te routeren.
1.4.6	Bij uitgaande oproepen dient op basis van de bestemming de gewenste route naar die bestemming te kunnen worden geconfigureerd.
1.4.7	Bij uitgaande oproepen dient op basis van de bron (initiator van de Communicatiesessie) de gewenste route naar de bestemming te kunnen worden geconfigureerd.
1.4.8	Bij uitgaande oproepen dient GT Connect te kunnen routeren op basis van een door de Deelnemer aangeleverde tabel/database.
1.4.9	Elke combinatie van de voorgaande drie eisen dient mogelijk te zijn.
1.4.10	Als de maximale capaciteit van een route is bereikt, dient een alternatieve route gevolgd te kunnen worden.
1.4.11	Als een route uitvalt, dient een alternatieve route gevolgd te kunnen worden.
1.4.12	Bij inkomende en uitgaande oproepen dient het mogelijk te zijn om cijfers/digits van het telefoonnummer te verwijderen, te vervangen en toe te voegen om de gewenste routing te realiseren.
1.4.13	Per trunk dient de uitgaande CLI (Calling Line Identification) te kunnen worden aangezet of uitgezet, of dient een uitgaande CLI gedefinieerd te kunnen worden.
1.4.14	Realtime Communicatiesessies tussen twee verschillende gebruikers van dezelfde Deelnemer dienen direct tussen de endpoints gerouteerd te worden.
1.4.15	Het dient mogelijk te zijn per gebruiker of groep gebruikers uitgaande bestemmingen te beperken dan wel vrij te geven.
1.4.16	GT Connect dient telefoonnummers van iedere willekeurige lengte te kunnen routeren.
1.4.17	Het dient binnen GT Connect mogelijk te zijn om virtuele nummers in te zetten. Een virtueel nummer dient o.a. aankiesbaar en routeerbaar te zijn.

1.4.18	Bij oproepen die via GT Connect naar een extern telefoonnummer worden gerouteerd, dient het mogelijk te zijn om te detecteren of de oproep daadwerkelijk door een persoon wordt beantwoord. Indien de oproep niet door een persoon is beantwoord, maar door een automatische melding of voicemail systeem van een provider, dan dient het mogelijk te zijn om de oproep naar een andere bestemming te routeren (bijvoorbeeld het eigen voicemail systeem of secretariaat). Deze detectie dient per gebruiker instelbaar te zijn.
1.4.19	Per individueel nummer dient het mogelijk te zijn om met een simpele handeling een calamiteitroutering te activeren of te deactiveren.
1.4.20	Bij activering van de calamiteitschakeling worden bellers met een meldtekst geïnformeerd over de calamiteit, en kan de beller vervolgens worden gerouteerd conform de opties zoals vermeld in eis 3.4.3.3.
1.4.21	Na deactivering van de calamiteitschakeling, dient de reguliere routing weer actief te zijn.

1.5 Doorverbinden en doorschakelen

1.5.1 Doorverbinden (call transfer)

Volgnr	Omschrijving
1.5.1.1	Gebruikers moeten gesprekken kunnen doorverbinden naar interne en externe bestemmingen.
1.5.1.2	Gebruikers moeten gesprekken onaangekondigd kunnen doorverbinden (er vindt geen contact plaats tussen de gebruiker die doorverbindt en de ontvanger).
1.5.1.3	Gebruikers moeten gesprekken aangekondigd kunnen doorverbinden (er vindt eerst contact plaats tussen de gebruiker die doorverbindt en de ontvanger, voordat definitief wordt doorverbonden).
1.5.1.4	De gebruiker moet het doorverbinden kunnen annuleren, waarbij de gebruiker weer in contact komt met de originele beller.
1.5.1.5	Indien een gesprek onaangekondigd wordt doorverbonden en de oproep wordt niet beantwoord, dan dient de oproep na verloop van tijd terug te keren bij degene die het gesprek heeft doorverbonden.
1.5.1.6	Bij aangekondigd doorverbinden, moet de gebruiker kunnen wisselen tussen de beller en de bestemming.

1.5.2 Doorschakelen (call forward)

Volgnr	Omschrijving
1.5.2.1	Het dient mogelijk te zijn om naar alle aankiesbare bestemmingen door te schakelen.
1.5.2.2	Een doorschakeling dient verschillend te kunnen routeren afhankelijk van of een oproep intern of extern is.
1.5.2.3	Een doorschakeling dient verschillend te kunnen routeren afhankelijk van of een bestemming bezet is of de oproep niet beantwoordt wordt.
1.5.2.4	Een combinatie van de voorgaande twee eisen dient mogelijk te zijn.
1.5.2.5	Het dient mogelijk te zijn om een doorschakeling via een simpele handeling te activeren of te deactiveren.
1.5.2.6	De mogelijkheid om een doorschakeling naar externe nummers in te stellen dient per gebruiker vrijgegeven dan wel geblokkeerd te kunnen worden.
1.5.2.7	De doorschakeltijd bij niet beantwoorden dient per gebruiker en per groep gebruikers instelbaar te zijn.
1.5.2.8	Een hiertoe gerechtigde gebruiker dient een doorschakeling van een andere gebruiker te kunnen doorbreken.

1.5.2.9	Een doorschakeling dient verschillend te kunnen routeren afhankelijk of een bestemming al dan niet beschikbaar/bereikbaar is.
1.5.2.10	Bij een doorschakeling dienen minimaal drie alternatieve bestemmingen te kunnen worden opgegeven die volgordeijk worden doorlopen als een bestemming de oproep niet beantwoordt.
1.5.2.11	Doorschakelloops dienen voorkomen te worden.

1.6 Recording

1.6.1 Algemeen

Volgnr	Omschrijving
<i>Info</i>	<i>Communicatiesessies kunnen onder andere voor de volgende doeleinden worden opgenomen of vastgelegd:</i> - <i>Het terugluisteren of terugkijken als een lastig gesprek of bedreiging heeft plaatsgevonden.</i> - <i>Het terugluisteren of terugkijken in het kader van fraudebestrijding.</i> - <i>Het terugluisteren of terugkijken voor trainings- en kwaliteitsdoeleinden.</i>
1.6.1.1	Iedere Communicatiesessie die via ieder willekeurig Endpoint loopt kan worden opgenomen of opgeslagen.
1.6.1.2	Het starten en stoppen van een opname kan alleen plaatsvinden door een daartoe geautoriseerde gebruiker.
1.6.1.3	Het opnemen of vastleggen van een Communicatiesessie dient niet te worden verbroken of verstoord als tijdens de Communicatiesessie van Endpoint wordt gewisseld.
1.6.1.4	Als een Communicatiesessie wordt opgenomen dient dit kenbaar te kunnen worden gemaakt, hetzij door het laten horen van een meldtekst hetzij door het laten zien van een tekstmelding op een Endpoint. Per Endpoint dienen het afspelen van de meldtekst en/of het tonen van de tekstmelding aan- of uitgezet te kunnen worden.

1.6.2 Opnemen en vastleggen

1.6.2.1	<p>Het dient mogelijk te zijn om alle Communicatiesessies op te nemen of vast te leggen van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alle gebruikers. - Eén of meer geselecteerde gebruikers. - Eén of meer vooraf vastgestelde groep(en) van gebruikers. <p>Het opnemen of vastleggen van Communicatiesessies (van alle gebruikers, geselecteerde gebruikers, of groep(en) gebruikers) dient op de volgende manieren te kunnen worden ingesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alle Communicatiesessies. - Alle sessies van één of meer type(n) Communicatiekanalen (spraak, video, chat, enz). - Een instelbaar aantal Communicatiesessies. - Een instelbaar percentage van alle Communicatiesessies. - Een instelbaar aantal sessies van één of meer type(n) Communicatiekanalen (spraak, video, chat, enz). - Een instelbaar percentage van één of meer type(n) Communicatiekanalen (spraak, video, chat, enz). - De tijdsperiode waarin de opname of vastlegging plaats dient te vinden.
---------	---

1.6.2.2	Voordat een Communicatiesessie wordt opgenomen, dient het mogelijk te zijn om de beller via een meldtekst te informeren over het feit dat het gesprek wordt opgenomen of kan worden opgenomen.
1.6.2.3	Communicatiesessies moeten van begin tot eind opgenomen kunnen worden, ook als sprake is van doorverbinden, ruggespraak of een wisseling van Endpoint.
1.6.2.4	Het dient mogelijk te zijn om ad hoc het opnemen/vastleggen van een Communicatiesessie te starten, waarbij de resulterende opname/vastlegging aanvangt vanaf het moment dat de opname/vastlegging van start is gegaan.
1.6.2.5	Het dient mogelijk te zijn om ad hoc het opnemen/vastleggen van een Communicatiesessie te starten, waarbij de resulterende opname/vastlegging aanvangt vanaf het moment dat de Communicatiesessie van start is gegaan.
1.6.2.6	Een gebruiker kan, mits deze mogelijkheid door de beheerder van de Deelnemer is vrijgegeven, tijdens een opname de Communicatiesessie als privé markeren. Hierdoor stopt de vastlegging en worden eventuele reeds opgenomen delen verwijderd.
1.6.2.7	Het dient mogelijk te zijn om de beeldschermhandelingen van een KCC agent vast te leggen, waarbij het voor de agent zichtbaar is dat vastlegging plaatsvindt.
1.6.2.8	Het dient mogelijk te zijn om de beeldschermhandelingen van een KCC agent vast te leggen, waarbij het voor de agent niet zichtbaar is dat vastlegging plaatsvindt (silent monitoring).
1.6.2.9	Een KCC agent dient ook zelf het vastleggen van beeldschermhandelingen te kunnen initiëren.
1.6.2.10	Het vastleggen van beeldschermhandelingen hoeft zich niet te beperken tot de tijd waarin een communicatiesessie plaatsvindt, maar kan bijvoorbeeld ook doorlopen gedurende de Nawerktijd (de tijd waarin een KCC agent resultaten/bevindingen van de communicatiesessie verwerkt, bijvoorbeeld in ICT-systemen).

1.6.3 Opslag en benadering

1.6.3.1	Toegang tot opgenomen of vastgelegde Communicatiesessies dient alleen mogelijk te zijn voor daartoe geautoriseerde gebruikers.
1.6.3.2	De opgenomen of vastgelegde Communicatiesessies (en eventueel bijbehorende gegevens) dienen gedurende 30 dagen bewaard te worden. Hierna worden de Communicatiesessies automatisch gewist, tenzij een opgenomen of vastgelegde Communicatiesessie door de Deelnemer is gemarkeerd om niet verwijderd te worden. Communicatiesessies die gemarkeerd zijn om niet verwijderd te worden, dienen 60 dagen bewaard te worden. Hierna worden ook deze Communicatiesessies automatisch gewist.
1.6.3.3	Deelnemers die opgenomen of vastgelegde Communicatiesessies (en eventueel bijbehorende gegevens) langer wensen te bewaren, dienen deze opgenomen of vastgelegde Communicatiesessies te kunnen downloaden of exporteren naar een vrij te kiezen opslag.
1.6.3.4	Het dient mogelijk te zijn om een Communicatiesessie te exporteren naar een algemeen formaat zoals MP3, MP4 of WAV formaat.
1.6.3.5	Opgenomen of vastgelegde Communicatiesessies dienen online beluisterd of bekeken te kunnen worden.
1.6.3.6	Opgenomen of vastgelegde Communicatiesessies dienen online beluisterd of bekeken te kunnen worden. Indien een Communicatiesessie een beeld en audio gedeelte bevat, dan dienen deze gedeeltes synchroon afgespeeld te worden tijdens het terugkijken.
1.6.3.7	Het moet mogelijk zijn om opgenomen of vastgelegde Communicatiesessies te verwijderen.

1.6.3.8	<p>Opgeslagen Communicatiesessies dienen in ieder geval opgezocht te kunnen worden door invoering van (een combinatie van):</p> <ul style="list-style-type: none">- De datum en tijd van opname of vastlegging.- De na(a)m(en) of nummer(s) van de perso(o)n(en)/organisatie(s) (intern of extern) die aan de Communicatiesessie(s) hebben deelgenomen.- De naam of het nummer van de persoon/organisatie (intern of extern) die de Communicatiesessie heeft geïnitieerd.- Het Communicatiekanaal (spraak, video, chat, etc).- Een KTO Score.- De tijdsduur van de Communicatiesessie(s).
---------	--

2 Endpoints en apparatuur

2.1 Algemeen

Volgnr	Omschrijving
2.1.1	De gebruikersinterface van alle Endpoints dient beschikbaar te zijn in de Nederlandse taal.
2.1.2	De gebruikersinterface van alle Endpoints dient beschikbaar te zijn in de Engelse taal.
2.1.3	De taal van de gebruikersinterface van alle Endpoints dient instelbaar te zijn door de eindgebruiker.
2.1.4	Alle GT Connect functionaliteit dient beschikbaar gesteld te kunnen worden met behulp van een Endpoint.
2.1.5	Alle GT Connect functionaliteit dient beschikbaar te zijn op alle Endpoints, tenzij het Endpoint technisch gezien niet geschikt is de functionaliteit te bieden.
2.1.6	Het is voor de Deelnemer toegestaan om gebruik te maken van niet door de Opdrachtnemer geleverde toestellen. De Opdrachtnemer blokkeert een dergelijk gebruik niet, maar wordt ook niet verantwoordelijk gehouden voor de juiste of volledige werking van dergelijke toestellen.
2.1.7	Het is voor de Deelnemer toegestaan om gebruik te maken van niet door de Opdrachtnemer geleverde toestellen die gebruik maken van het SIP protocol. De Opdrachtnemer blokkeert een dergelijk gebruik niet, maar wordt ook niet verantwoordelijk gehouden voor de juiste of volledige werking van dergelijke toestellen.
2.1.8	De Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om niet door hem geleverde toestellen zoveel mogelijk werkend te krijgen op GT Connect.
2.1.9	Het dient mogelijk te zijn om signalering en realtime communicatieverkeer te splitsen. Hierbij wordt een Toestel gebruikt voor transport van realtime communicatieverkeer, en vindt signalering plaats via een softwarematig Endpoint.
2.1.10	Softwarematige Endpoints voor gebruik op een desktop of in een webbrowser dienen ook te kunnen functioneren in combinatie met een Toestel, ook als sprake is van gebruik in een thin-client omgeving (Citrix, VMware VDI, etc.).
2.1.11	Een Endpoint dient voorzien te kunnen worden van een vast nummer. Op dergelijke Endpoints kunnen gebruikers niet inloggen.
2.1.12	Indien een gebruiker op een Endpoint inlogt, dient hij het eigen profiel toegewezen te krijgen, inclusief alle eventuele persoonlijke instellingen.
2.1.13	Vaste Toestellen waarop kan worden ingelogd zijn beschikbaar voor ieder type gebruiker.
2.1.14	Als een functie ge(de)activeerd kan worden via een Endpoint, dan dient het door middel van een indicatie zichtbaar te zijn als de functie geactiveerd is..
2.1.15	De status van een nummer (ingelogd of uitgelogd, vrij, bezet, ringing, doorgeschakeld, niet storen) dient zichtbaar te zijn op het door de eindgebruiker gebruikte Endpoint.
2.1.16	De Naam en het nummer van de gebruiker van een Endpoint dient zichtbaar te zijn in dit Endpoint.

2.2 Vaste Toestellen

Volgnr	Omschrijving
2.2.1	<p>De Opdrachtnemer dient twee typen vaste Toestellen te leveren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Standaard vast Toestel. - Geavanceerd vast Toestel. <p>De aangeboden toestellen dienen uit dezelfde serie te komen zodat functionaliteiten en look en feel op een overeenkomstige manier worden aangeboden.</p>
2.2.2	<p>Het standaard vaste Toestel kent minimaal de volgende specificaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het Toestel is geschikt voor bellen en gebeld worden. - Het Toestel dient ter ondersteuning van gehoorapparaten "Hearing Aid Compatible" te zijn. - Het Toestel heeft minimaal een vier-regelig kleurendisplay. - Als het Toestel niet in gebruik is, dient de eventuele verlichting van het display automatisch uit te gaan. - In het display dient de datum en tijd zichtbaar te zijn. - Informatie over het gesprek (bijvoorbeeld gespreksduur) dient zichtbaar te zijn in het display. - De status van het Toestel (bijvoorbeeld login status of doorschakeling actief) dient zichtbaar te zijn in het display of door middel van een LED op een functietoets. - Het toestel dient meerdere VLAN's te ondersteunen (apart vlan voor afhandeling van spraakverkeer en een apart vlan voor het dataverkeer). - De voeding van het Toestel vindt plaats door middel van Power over Ethernet, gebaseerd op IEEE 802.3af of IEEE 802.3at. - Het Toestel bevat een ingebouwde switch waarmee een werkplek achter het Toestel kan worden aangesloten. - Het Toestel ondersteunt op alle switchpoorten een snelheid van minimaal 1 Gbps, en is in ieder geval backwards compatible naar 100 Mbps. - Het Toestel ondersteunt HD-audio. - Het Toestel dient voorzien te zijn van minimaal 6 vrij te programmeren functietoetsen welke zijn voorzien van self-labeling keys (geen papieren labels bij deze toetsen). - Als een functie is geactiveerd dient dit zichtbaar te zijn in het display en/of bij een functietoets. - Functietoetsen dienen door de gebruiker zelf geprogrammeerd te kunnen worden via een applicatie op de PC of via een selfservice portal. Deze functionaliteit dient per gebruiker vrijgegeven te kunnen worden, dan wel geblokkeerd te kunnen worden. - Het Toestel dient te beschikken over een full-duplex speakerphone. - Het Toestel heeft een geluidsregeling. - Op het Toestel kan naast de hoorn ook een headset worden aangesloten. - Het Toestel dient te beschikken een headset aansluiting waarmee het Electronic Hook Switch (EHS) protocol (of een vergelijkbaar protocol) wordt ondersteund. Middels EHS (of een vergelijkbaar protocol) dient het mogelijk te zijn om via een draadloze headset gesprekken te beantwoorden, gesprekken te verbreken, en het gespreksvolume aan te passen. - De aangeboden Toestellen dienen ook als SIP-toestel configureerbaar en inzetbaar te zijn op GT Connect. Eventueel benodigde additionele firmware / licenties dienen kosteloos ter beschikking te worden gesteld. - De functie doorverbinden/ruggespraak dient beschikbaar te zijn met een enkele toets of enkele handeling. Indien voor deze functie een functietoets wordt

	<p>gebruikt, dan mag dit niet ten koste gaan het aantal vrij beschikbare functietoetsen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - De functie 'in en uit de wacht' (Hold) dient beschikbaar te zijn met een enkele toets of enkele handeling. Indien voor deze functie een functietoets wordt gebruikt, dan mag dit niet ten koste gaan van het aantal vrij beschikbare functietoetsen. - De functie nummerherhalen (Redial) dient beschikbaar te zijn met een enkele toets of enkele handeling. Indien voor deze functie een functietoets wordt gebruikt, dan mag dit niet ten koste gaan van het aantal vrij beschikbare functietoetsen. - Het Toestel dient voorzien te zijn van een visuele indicatie voor een bericht (Message Waiting Indicator). Indien voor deze functie een functietoets wordt gebruikt, dan mag dit niet ten koste gaan van het aantal vrij beschikbare functietoetsen. - De functie onderdrukken van geluid (MUTE) dient beschikbaar te zijn met een enkele toets of enkele handeling. Indien voor deze functie een functietoets wordt gebruikt, dan mag dit niet ten koste gaan van het aantal vrij beschikbare functietoetsen. - De functie conferentie dient beschikbaar te zijn met een enkele toets of enkele handeling. Indien voor deze functie een functietoets wordt gebruikt, dan mag dit niet ten koste gaan van het aantal vrij beschikbare functietoetsen. - Het Toestel dient visueel en akoestisch onderscheid te kunnen maken tussen interne en externe oproepen. - Telefoonnummers dienen met de hoorn op de haak gekozen te kunnen worden en de functietoetsen dienen met de hoorn op de haak bediend te kunnen worden. - Er dient een toolkit / SDK beschikbaar te zijn waarmee het mogelijk is om applicaties / HTML pagina's te ontwikkelen voor de aangeboden Toestellen. - Het Toestel is geschikt voor professioneel intensief gebruik.
2.2.3	<p>Het geavanceerde vaste Toestel kent alle specificaties die gelden voor het standaard vast Toestel, aangevuld met minimaal de volgende specificaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het Toestel heeft minimaal een tien-regelig kleurendisplay. - Het Toestel heeft minimaal twaalf programmeerbare toetsen. - Het dient mogelijk te zijn om het aantal functietoetsen uit te breiden.
2.2.4	<p>Alle beschikbare eindgebruikersfunctionaliteit van GT Connect dient middels een functietoets, functiecode of simpele handeling via een Endpoint geactiveerd en gedeactiveerd te kunnen worden.</p>
2.2.5	<p>Vaste Toestellen dienen bij gewoon gebruik een levensduur van minimaal 8 jaar te hebben.</p>
2.2.6	<p>Het geforceerd uitloggen van een gebruiker of een groep gebruikers dient in ieder geval mogelijk te zijn op de volgende gronden of manieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Na een bepaald ingegeven tijdstip. - Op afstand door de beheerder. - Na het inloggen door de gebruiker op een ander vast Toestel. - Als het Toestel gedurende een vooraf opgegeven tijdsduur niet meer is gebruikt.
2.2.7	<p>Alle aangeboden Toestellen dienen ondersteuning te bieden voor IEEE 802.1x (TLS).</p>
2.2.8	<p>Alle aangeboden Toestellen dienen de QoS standaarden IEEE 802.1 p/Q en Diffserv (DSCP) te ondersteunen.</p>
2.2.9	<p>Alle aangeboden Toestellen dienen DHCP te ondersteunen.</p>
2.2.10	<p>Alle aangeboden Toestellen dienen handmatig met vaste instellingen geconfigureerd te kunnen worden.</p>
2.2.11	<p>Het updaten van de firmware dient automatisch plaats te kunnen vinden zonder tussenkomst van de eindgebruiker of de beheerder.</p>

2.2.12	Handmatig ingebrachte instellingen in het Toestel dienen na een firmware update gehandhaafd te blijven.
2.2.13	Alle aangeboden Toestellen dienen het gebruik van certificaten te ondersteunen.
2.2.14	Geïnstalleerde certificaten in het Toestel dienen na een firmware update gehandhaafd te blijven.
2.2.15	Alle aangeboden toestellen moeten het Simple Certificate Enrollment Protocol (of een vergelijkbaar protocol) ondersteunen.
2.2.16	Aangesloten Endpoints moeten een certificaat automatisch vernieuwen na het verstrijken van een vooraf ingesteld percentage van de geldigheidsduur van het certificaat.
2.2.17	Vaste toestellen dienen op verzoek en op basis van specificaties van de Deelnemer bij het aansluiten op het netwerk van de Deelnemer automatisch voorzien te kunnen worden van een basisconfiguratie, de laatste software updates, certificaten, etc. Het toestel kan door de Deelnemer met een eenvoudige handeling in gebruik worden genomen.
2.2.18	Het dient mogelijk te zijn dat nieuwe, op GT Connect aangesloten vaste Toestellen automatisch geschikt worden gemaakt voor gebruik. Dit houdt in dat het Toestel automatisch wordt voorzien van een basisconfiguratie, de laatste software updates, eventuele certificaten, etc.
2.2.19	Indien het Toestel over een interne switch beschikt, dient het mogelijk te zijn om de switchpoort softwarematig via de beheerinterface op afstand uit te schakelen.
2.2.20	Als het Toestel is voorzien van een interne switch dient IEEE 802.1X tevens toepasbaar te zijn op de hierop aangesloten randapparatuur.
2.2.21	Het verplaatsen van een Toestel naar een andere wall outlet dient te geschieden zonder verlies van instellingen van het Toestel.

2.3 Softwarematige Endpoints

Volgnr	Omschrijving
2.3.1	De Odrachtnemer biedt de volgende softwarematige Endpoints: <ul style="list-style-type: none"> - UC-Endpoint (voor Unified Communicatie). - TS-Endpoint (voor Team Samenwerking). - AT-Endpoint (voor geavanceerde telefonie). - KCC-agent-Endpoint (voor agenten van het klant Contact Centrum). - KCC-supervisor-Endpoint (voor de supervisor van het klant Contact Centrum).
2.3.2	Alle softwarematige Endpoints zijn beschikbaar voor gebruik: <ul style="list-style-type: none"> - Op mobiele apparaten (smartphone en tablet). - Op een desktop. - In een webbrowser.
2.3.3	Alle softwarematige Endpoints dienen ontworpen te zijn volgens het “responsive webdesign” principe.
2.3.4	Alle softwarematige Endpoints zijn ook geschikt voor gebruik in een thin-client omgeving (Citrix, VMware VDI, etc).
2.3.5	Softwarematige Endpoints dienen HDX of vergelijkbare in de markt gebruikte thin-client offloading technieken voor realtime media te ondersteunen.
2.3.6	Via het UC-Endpoint komt alle functionaliteit beschikbaar die is beschreven in hoofdstuk 3.1 Unified Communicatie.
2.3.7	Via het TS-Endpoint komt alle functionaliteit beschikbaar die is beschreven in hoofdstuk 3.2 Team Samenwerking.
2.3.8	Via het AT-Endpoint komt alle functionaliteit beschikbaar die is beschreven in hoofdstuk 3.3 Geavanceerde Telefonie.
2.3.9	Via het KCC-agent-Endpoint komt alle functionaliteit beschikbaar die is beschreven in hoofdstuk 3.4 Klant Contactcentrum, met uitzondering van functionaliteit die specifiek beschikbaar wordt gesteld aan een KCC supervisor.

2.3.10	Via het KCC-supervisor-Endpoint komt alle functionaliteit beschikbaar die beschikbaar wordt gesteld aan een KCC supervisor, zoals is beschreven in hoofdstuk 3.4 Klant Contactcentrum.
2.3.11	Softwarematige Endpoints voor gebruik op mobiele apparaten dienen onder iOS van Apple te functioneren.
2.3.12	Softwarematige Endpoints voor gebruik op mobiele apparaten dienen iOS Callkit van Apple te ondersteunen.
2.3.13	Softwarematige Endpoints voor gebruik op mobiele apparaten dienen onder Android te functioneren.
2.3.14	Softwarematige Endpoints voor gebruik op mobiele apparaten dienen de native dialer onder Android te ondersteunen.
2.3.15	Softwarematige Endpoints voor gebruik op een desktop dienen te functioneren op ten minste de volgende platformen: Windows en MacOS.
2.3.16	Softwarematige Endpoints voor gebruik op een desktop dienen als een installer pakket (Microsoft MSI of MacOS DMG) op afstand geïnstalleerd te kunnen worden zonder dat er interactie van de eindgebruiker is vereist. De Opdrachtnemer dient ondersteuning te bieden voor het opstellen van het installatie script/packaging zodat het softwarematige Endpoints voor gebruik op de desktop zonder tussenkomst van een eindgebruiker geïnstalleerd kan worden.
2.3.17	Softwarematige Endpoints voor gebruik in een webbrowser dienen te werken onder de meest recente major release en één release ouder dan de huidige major release van: <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Internet Explorer. - Microsoft Edge. - Mozilla Firefox. - Google Chrome. - Apple Safari.
2.3.18	Voor het correct functioneren van een softwarematig Endpoint voor gebruik in een webbrowser zijn geen additionele componenten/ plug-ins nodig.
2.3.19	Op mobiele apparaten dienen uitgaande gesprekken naar 112 buiten het softwarematige Endpoint om direct naar 112 gerouteerd te kunnen worden.
2.3.20	Toegang tot softwarematige Endpoints dient beveiligd te zijn middels een persoonlijke userid en wachtwoord.
2.3.21	Single Sign On (SSO) dient ondersteund te worden op basis van open standaarden, zodat een gebruiker niet apart login credentials hoeft te verstrekken bij het gebruik van een softwarematig Endpoint.
2.3.22	Softwarematige Endpoints dienen in combinatie met een USB audio-device (headset, koptelefoon, microfoon, speaker, etc) te functioneren.
2.3.23	Softwarematige Endpoints dienen de G.711 en G.722 codec te ondersteunen.
2.3.24	Click to call vanuit een web pagina dient ondersteund te worden.
2.3.25	Click to call vanuit Microsoft Outlook dient ondersteund te worden.
2.3.26	Click to call vanuit een LDAP directory dient ondersteund te worden.
2.3.27	Click to Answer dient ondersteund te worden.
2.3.28	Click to Hangup dient ondersteund te worden.
2.3.29	Vanuit Softwarematige Endpoints dient het mogelijk te zijn om inzicht te krijgen in de afwezigheidsassistent in MS Outlook.

2.4 Overige apparatuur

Volgnr	Omschrijving
2.4.1	De Opdrachtnemer dient op verzoek gecertificeerde Audio-randapparatuur te kunnen leveren, zoals headsets en persoonlijke conferentietoestellen, die functioneren in combinatie met de aangeboden Endpoints.

2.4.2	De Opdrachtnemer dient op verzoek toestellen te leveren voor gebruik in vergaderruimtes.
2.4.3	De Opdrachtnemer dient op verzoek Analoge Terminal Adapters (ATA) te kunnen leveren.
2.4.4	De Opdrachtnemer dient alle apparatuur die hij in het kader van het leveren van optimale gebruikersfunctionaliteit op de Nederlandse markt levert, ook aan de Deelnemers te kunnen leveren.

3 Gebruikersfunctionaliteit

3.1 Unified Communicatie (UC)

Unified Communicatie (UC) wordt toegepast voor integratie van diverse vormen van communicatie. UC integreert presence, chat functionaliteit, spraakverkeer, videoverkeer, vergaderen op afstand, en bestaande agenda - en e-mail functionaliteit. De diverse Endpoints dienen in de basis dezelfde gebruikersfunctionaliteit te bieden, zodat een eindgebruiker over een uniforme gebruikerservaring kan beschikken en het Endpoint kan gebruiken dat hem het beste past op een specifiek moment. Een eindgebruiker kan bijvoorbeeld op kantoor het softwarematige Endpoint voor op de desktop gebruiken en thuis het softwarematige Endpoint in de browser.

3.1.1 Basistelefonie

Volgnr	Omschrijving
3.1.1.1	Telefoongesprekken dienen opgezet te kunnen worden naar alle beschikbare interne telefoonnummers.
3.1.1.2	Telefoongesprekken dienen ontvangen te kunnen worden van alle beschikbare interne nummers.
3.1.1.3	Iedere gebruiker dient de mogelijkheid te hebben om telefoongesprekken op te zetten naar alle externe telefoonnummers, met uitzondering van de externe telefoonnummers die door de Deelnemer zelf zijn geblokkeerd.
3.1.1.4	Iedere gebruiker dient de mogelijkheid te hebben om externe telefoongesprekken te ontvangen, mits deze gebruiker daartoe binnen het systeem is geautoriseerd.
3.1.1.5	Een telefoonnummer dient doorgeschakeld te kunnen worden naar alle beschikbare interne en externe bestemmingen.
3.1.1.6	Telefoongesprekken dienen doorverbonden te kunnen worden naar alle beschikbare interne en externe bestemmingen.
3.1.1.7	Er dient een conferentiegesprek opgezet te kunnen worden. Een conferentiegesprek dient in ieder geval tot en met zes participanten te kunnen bevatten.
3.1.1.8	Telefoongesprekken dienen geherrouteerd te kunnen worden naar alle beschikbare interne en externe bestemmingen als de ontvangende bestemming bezet is of niet beantwoord.
3.1.1.9	Het dient mogelijk te zijn om actieve gesprekken in de wacht te zetten en uit de wacht te halen.
3.1.1.10	Het dient mogelijk te zijn om tussen twee actieve gesprekken te wisselen.

3.1.2 Presence

Volgnr	Omschrijving
3.1.2.1	De presence status dient automatisch door het systeem ingesteld te kunnen worden op basis van vooraf ingestelde regels/acties. Als bijvoorbeeld in een agenda de tijdsperiode als bezet/niet aanwezig is ingesteld, dan dient het unified communicatie systeem deze status over te kunnen nemen.
3.1.2.2	Er dienen minimaal vier verschillende presence statussen beschikbaar te zijn en door een gebruiker geselecteerd te kunnen worden (bijvoorbeeld beschikbaar, niet beschikbaar, aanwezig, afwezig).
3.1.2.3	De presence status van gebruikers is voor iedere (mede)gebruiker zichtbaar middels een symbool en/of tekstindicatie.

3.1.2.4	Een gebruiker dient zijn presence status handmatig in te kunnen stellen.
3.1.2.5	Het dient mogelijk te zijn voor een gebruiker om een eigen tekst aan zijn presence status toe te voegen. Deze tekst is dan zichtbaar voor andere gebruikers die de presence status van deze gebruiker opvragen. Bijvoorbeeld "beschikbaar (tot 13:00 ben ik bereikbaar op mijn mobiele nummer)", of "beschikbaar (tot 13:00 ben ik thuis werkzaam)".

3.1.3 Chat functionaliteit

Volgnr	Omschrijving
3.1.3.1	Gebruikers moeten chat-berichten kunnen versturen naar en ontvangen van andere gebruikers binnen een (samenwerkende groep van) Deelnemer(s).
3.1.3.2	Een chat-bericht dient een URL te kunnen bevatten.
3.1.3.3	Met een chat-bericht dient een bestand te kunnen worden meegezonden.
3.1.3.4	Chat-berichten dienen voorzien te worden van datum en tijd.
3.1.3.5	Chat-berichten dienen centraal gearchiveerd te kunnen worden.
3.1.3.6	Het dient mogelijk te zijn om direct een chat-bericht naar verschillende gebruikers te kunnen versturen.
3.1.3.7	Het dient mogelijk te zijn om direct een chat-bericht naar verschillende gebruikers in een groep te kunnen versturen.
3.1.3.8	Het dient mogelijk te zijn dat de gebruiker door middel van een optisch signaal melding krijgt van de ontvangst van een nieuw chat-bericht.
3.1.3.9	Het dient mogelijk te zijn dat de gebruiker door middel van een akoestisch signaal melding krijgt van de ontvangst van een nieuw chat-bericht.
3.1.3.10	De melding van nieuw binnengekomen chat-berichten kan door de gebruiker aan en uit worden gezet.
3.1.3.11	Gebruikers dienen de mogelijkheid te hebben om berichten van andere gebruikers of groepen te blokkeren.
3.1.3.12	Gebruikers kunnen de chat geschiedenis als text bestand opslaan.
3.1.3.13	Gebruikers moeten tegelijkertijd aan verschillende chat sessies kunnen deelnemen.
3.1.3.14	Een chatsessie dient met een eenvoudige handeling omgezet te kunnen worden in een spraaksessie of een videosessie. Hierna dient ook de chatsessie gelijktijdig voortgezet te kunnen worden.

3.1.4 Video

Volgnr	Omschrijving
3.1.4.1	Eén-op-één videosessies dienen ondersteund te worden.
3.1.4.2	Een actieve spraaksessie die binnen GT Connect plaatsvindt moet met een eenvoudige handeling kunnen worden omgezet in een videosessie.
3.1.4.3	Tijdens een actieve videosessie dient ook chatverkeer mogelijk te zijn.

3.1.5 Online vergadering

Een online vergadering is een vergadering waarbij participanten op afstand spraak, video en informatie kunnen uitwisselen.

Volgnr	Omschrijving
3.1.5.1	Het dient mogelijk te zijn een online vergadering op te zetten.

3.1.5.2	Het dient mogelijk te zijn een online vergadering op te zetten vanuit een actieve spraak- of videosessie.
3.1.5.3	Een UC-gebruiker moet een online vergadering kunnen inplannen, waarbij de relevante gegevens van de vergadering (inbelnummer, toegangscode en weblink) automatisch in de uitnodiging worden gezet.
3.1.5.4	Het plannen van een online vergadering met behulp van Microsoft Outlook dient ondersteund te worden, waarbij de relevante gegevens van de vergadering (inbelnummer, toegangscode en weblink) automatisch in de uitnodiging worden gezet.
3.1.5.5	Het dient mogelijk te zijn om een persoonlijke online vergaderruimte met een vaste toegangscode toegewezen te krijgen voor het hosten van online vergaderingen.
3.1.5.6	Een online vergadering dient in ieder geval een groepsgrootte van 15 participanten te ondersteunen.
3.1.5.7	Deelname aan een online vergadering dient op een gebruiksvriendelijke manier plaats te kunnen vinden, zoals bijvoorbeeld door het selecteren van een weblink.
3.1.5.8	Deelname aan een online vergadering via een audio-verbinding moet beveiligd zijn middels een toegangscode.
3.1.5.9	Het dient mogelijk te zijn dat personen aan een online vergadering deelnemen door het bellen van een telefoonnummer. Na identificatie (bijvoorbeeld door het invoeren van een pincode) worden deze personen automatisch aan de online vergadering toegevoegd.
3.1.5.10	Als een participant aan een actieve online vergadering wordt toegevoegd, dan dient dit kenbaar gemaakt te worden aan de huidige participanten middels een audio signaal. Het dient mogelijk te zijn deze functie aan of uit te kunnen zetten.
3.1.5.11	Indien een participant aan een actieve online vergadering de vergadering verlaat, dient dit kenbaar gemaakt te worden aan de huidige participanten middels een audio signaal. Het dient mogelijk te zijn deze functie aan of uit te kunnen zetten.
3.1.5.12	Het dient mogelijk te zijn om externe partijen uit te nodigen en deel te laten nemen aan online vergaderingen.
3.1.5.13	De voorzitter van de online vergadering dient de chat -, audio -, video - en schermdeel mogelijkheden van alle of van individuele gebruikers aan of uit te kunnen zetten.
3.1.5.14	De voorzitter dient de mogelijkheid te hebben om individuele gebruikers uit de online vergadering te verwijderen.
3.1.5.15	De voorzitter dient de mogelijkheid te hebben om nieuwe gebruikers tijdens de online vergadering uit te nodigen.
3.1.5.16	Het dient mogelijk te zijn om tijdens de online vergadering nieuwe gebruikers uit de contactenlijst te selecteren en aan de online vergadering toe te voegen.
3.1.5.17	Het dient mogelijk te zijn om nieuwe gebruikers middels het invoeren van een telefoonnummer aan de online vergadering toe te voegen.
3.1.5.18	Het dient mogelijk te zijn een whiteboard met de participanten van de online vergadering te delen tijdens de vergadering.
3.1.5.19	Het dient mogelijk te zijn een presentatie met de participanten van de online vergadering te delen tijdens de vergadering.
3.1.5.20	Het dient mogelijk te zijn om een scherm of actieve applicatie te delen met de participanten van de online vergadering tijdens de vergadering.
3.1.5.21	Het dient mogelijk te zijn toegang te op afstand te verlenen tot het gedeelde scherm, nadat de gebruiker hiervoor toestemming heeft gegeven. De gebruiker kan op ieder moment de controle weer zelf overnemen en de toegang op afstand stoppen.
3.1.5.22	Het dient mogelijk te zijn om het delen van een scherm of actieve applicatie met de participanten van de online vergadering te blokkeren.
3.1.5.23	Indien een participant van een online vergadering actief aan het spreken is, dient het videobeeld van deze persoon getoond te worden, mits dit beschikbaar is.
3.1.5.24	Online vergaderingen dienen centraal opgenomen te kunnen worden.
3.1.5.25	Opgenomen online vergaderingen dienen geëxporteerd te kunnen worden naar een algemeen gebruikt video formaat zoals bijvoorbeeld MP4.

3.1.5.26	Niet geëxporteerde opgenomen online vergaderingen dienen automatisch verwijderd te worden na 15 kalenderdagen.
3.1.5.27	Tijdens de vergadering dienen de namen en de telefoonnummers (indien het telefoonnummer aanwezig is in de contactenlijst) van de participanten zichtbaar te zijn.
3.1.5.28	Het dient mogelijk te zijn om een actieve online vergadering te blokkeren zodat geen nieuwe participanten deel kunnen nemen aan de online vergadering.
3.1.5.29	Het dient mogelijk te zijn om de vergadering te sluiten, waarbij de verbinding met alle participanten wordt verbroken.
3.1.5.30	Het dient mogelijk te zijn om in de Nederlandse taal gesproken audio van de online vergadering naar tekst te converteren, zodat er automatisch een transcriptie in de Nederlandse taal wordt gemaakt van de vergadering.
3.1.5.31	Het dient mogelijk te zijn om in de Engelse taal gesproken audio van de online vergadering naar tekst te converteren, zodat er automatisch een transcriptie in de Engelse taal wordt gemaakt van de vergadering.
3.1.5.32	Transcripties van online vergaderingen dienen geëxporteerd te kunnen worden naar een zelf te kiezen opslaglocatie.

3.2 Team Samenwerking

Team Samenwerking (TS) is een set van hulpmiddelen op het gebied van communicatie, informatie en integratie om het samenwerken tussen personen makkelijker te maken. Informatie en communicatie worden op een overzichtelijk manier opgeslagen en is op een toegankelijke manier beschikbaar. Een gebruiker kan alle relevante informatie onder meer per onderwerp, per project of per team terugvinden. Een plek waar alle relevante informatie terug te vinden is wordt een Samenwerkingsruimte genoemd. Door integratie met andere informatiesystemen kan de informatie in Samenwerkingsruimte worden verrijkt. TS faciliteert chatverkeer, spraakverkeer, videoverkeer, informatie-uitwisseling en online vergaderen.

3.2.1 Basistelefonie

Volgnr	Omschrijving
3.2.1.1	Telefoongesprekken dienen opgezet te kunnen worden naar alle beschikbare interne telefoonnummers.
3.2.1.2	Telefoongesprekken dienen ontvangen te kunnen worden van alle beschikbare interne nummers.
3.2.1.3	Iedere gebruiker dient de mogelijkheid te hebben om telefoongesprekken op te zetten naar alle externe telefoonnummers, met uitzondering van de externe telefoonnummers die door de Deelnemer zelf zijn geblokkeerd.
3.2.1.4	Iedere gebruiker dient de mogelijkheid te hebben om externe telefoongesprekken te ontvangen, mits deze gebruiker daartoe binnen het systeem is geautoriseerd.
3.2.1.5	Een telefoonnummer dient doorgeschakeld te kunnen worden naar alle beschikbare interne en externe bestemmingen.
3.2.1.6	Telefoongesprekken dienen doorverbonden te kunnen worden naar alle beschikbare interne en externe bestemmingen.
3.2.1.7	Er dient een conferentiegesprek opgezet te kunnen worden. Een conferentiegesprek dient in ieder geval tot en met zes participanten te kunnen bevatten.
3.2.1.8	Telefoongesprekken dienen geherrouteerd te kunnen worden naar alle beschikbare interne en externe bestemmingen als de ontvangende bestemming bezet is of niet beantwoord.
3.2.1.9	Het dient mogelijk te zijn om actieve gesprekken in de wacht te zetten en uit de wacht te halen.
3.2.1.10	Het dient mogelijk te zijn om tussen twee actieve gesprekken te wisselen.

3.2.2 Presence

Volgnr	Omschrijving
3.2.2.1	Er dienen minimaal vier verschillende presence statussen beschikbaar te zijn en door een gebruiker geselecteerd te kunnen worden (bijvoorbeeld beschikbaar, niet beschikbaar, afwezig, etc.).
3.2.2.2	De presence status van gebruikers is voor iedere (mede)gebruiker zichtbaar middels een symbool en/of tekstindicatie.
3.2.2.3	Een gebruiker dient zijn presence status handmatig in te kunnen stellen.

3.2.3 Functionaliteit Samenwerkingruimtes

Volgnr	Omschrijving
3.2.3.1	Gebruikers moeten chat-berichten kunnen versturen naar en ontvangen van andere gebruikers binnen een (samenwerkende groep van) Deelnemers(s).
3.2.3.2	Gebruikers moeten chat berichten kunnen plaatsen in een Samenwerkingsruimte. Alle personen die toegang hebben tot de Samenwerkingsruimte kunnen deze berichten lezen en op deze berichten reageren.
3.2.3.3	Een gebruiker die na tijdelijke afwezigheid terugkeert in de Samenwerkingsruimte dient inzicht te hebben in de berichten die tijdens zijn afwezigheid in de Samenwerkingsruimte zijn geplaatst.
3.2.3.4	Gebruikers moeten een videosessie één-op-één kunnen opzetten
3.2.3.5	Gebruikers moeten URL's en bestanden kunnen plaatsen in een Samenwerkingsruimte.
3.2.3.6	Het dient mogelijk te zijn om externe partijen toegang te geven tot een Samenwerkingsruimte.
3.2.3.7	Een één-op-één chatsessie dient met een eenvoudige handeling omgezet te kunnen worden in een telefoongesprek of een videosessie. Hierna dient ook de chatsessie gelijktijdig voortgezet te kunnen worden.
3.2.3.8	Een groepschatsessie dient met een eenvoudige handeling omgezet te kunnen worden in een online vergadering. Hierna dient ook de chatsessie gelijktijdig voortgezet te kunnen worden.
3.2.3.9	Een actief telefoongesprek dat binnen GT Connect plaatsvindt moet met een eenvoudige handeling kunnen worden omgezet in een videosessie.
3.2.3.10	Tijdens een actief telefoongesprek of een actieve videosessie dient ook chatverkeer mogelijk te zijn.

3.2.4 Online vergadering

Een online vergadering is een vergadering waarbij participanten op afstand spraak, video en informatie kunnen uitwisselen.

Volgnr	Omschrijving
3.2.4.1	Het dient mogelijk te zijn een online vergadering op te zetten met alle participanten in een Samenwerkingsruimte.
3.2.4.2	Participanten aan een online vergadering kunnen zelf videoverkeer toevoegen of uitzetten. Dit kan zowel bij het aanmelden aan een online vergadering als gedurende een online vergadering.
3.2.4.3	Een TS-gebruiker moet een online vergadering kunnen inplannen, waarbij de relevante gegevens van de vergadering (inbelnummer, toegangscode en weblink) automatisch in de uitnodiging worden gezet.

3.2.4.4	Het plannen van een online vergadering met behulp van Microsoft Outlook dient ondersteund te worden, waarbij de relevante gegevens van de vergadering (inbelnummer, toegangscode en weblink) automatisch in de uitnodiging worden gezet.
3.2.4.5	Het dient mogelijk te zijn om een persoonlijke online vergaderruimte met een vaste toegangscode toegewezen te krijgen voor het hosten van online vergaderingen.
3.2.4.6	Een online vergadering dient in ieder geval een groepsgrootte van 15 participanten te ondersteunen.
3.2.4.7	Deelname aan een online vergadering dient op een gebruiksvriendelijke manier plaats te kunnen vinden, zoals bijvoorbeeld door het selecteren van een weblink.
3.2.4.8	Deelname aan een online vergadering via een audio-verbinding moet beveiligd zijn middels een toegangscode.
3.2.4.9	Het dient mogelijk te zijn dat personen aan een online vergadering deelnemen door het bellen van een telefoonnummer. Na identificatie (bijvoorbeeld na het invoeren van een pincode) worden deze personen automatisch aan de online vergadering toegevoegd.
3.2.4.10	Indien een participant aan een actieve online vergadering wordt toegevoegd, dient dit kenbaar gemaakt te worden aan de huidige participanten middels een audio signaal. Het dient mogelijk te zijn deze functie aan of uit te kunnen zetten.
3.2.4.11	Indien een participant aan een actieve online vergadering de vergadering verlaat, dient dit kenbaar gemaakt te worden aan de huidige participanten middels een audio signaal. Het dient mogelijk te zijn deze functie aan of uit te kunnen zetten.
3.2.4.12	Het dient mogelijk te zijn om externe partijen uit te nodigen en deel te laten nemen aan online vergaderingen.
3.1.5.13	De voorzitter van de online vergadering dient de chat -, audio -, video - en schermdeel mogelijkheden van alle of van individuele gebruikers aan of uit te kunnen zetten.
3.2.4.14	Het dient mogelijk te zijn om tijdens de online vergadering nieuwe gebruikers uit de contactenlijst te selecteren en aan de online vergadering toe te voegen.
3.2.4.15	Het dient mogelijk te zijn een whiteboard met de participanten van de online vergadering te delen tijdens de vergadering.
3.2.4.16	Het dient mogelijk te zijn een presentatie met de participanten van de online vergadering te delen tijdens de vergadering.
3.2.4.17	Het dient mogelijk te zijn om een scherm of actieve applicatie te delen met de participanten van de online vergadering tijdens de vergadering.
3.2.4.18	Het dient mogelijk te zijn toegang te op afstand te verlenen tot het gedeelde scherm, nadat de gebruiker hiervoor toestemming heeft gegeven. De gebruiker kan op ieder moment de controle weer zelf overnemen en de toegang op afstand stoppen.
3.2.4.19	Het dient mogelijk te zijn om het delen van een scherm of actieve applicatie met de participanten van de online vergadering te blokkeren.
3.2.4.20	Indien een participant van een online vergadering actief aan het spreken is, dient het videobeeld van deze persoon getoond te worden, mits dit beschikbaar is.
3.2.4.21	Online vergaderingen dienen centraal opgenomen te kunnen worden.
3.2.4.22	Online vergaderingen dienen geëxporteerd te kunnen worden naar een algemeen gebruikt video formaat zoals bijvoorbeeld MP4.
3.2.4.23	Niet geëxporteerde opgenomen online vergaderingen dienen automatisch verwijderd te worden na 15 kalenderdagen.
3.2.4.24	Het dient mogelijk te zijn om een actieve online vergadering te blokkeren zodat geen nieuwe participanten deel kunnen nemen aan de online vergadering.
3.2.4.25	Het dient mogelijk te zijn om in de Nederlandse taal gesproken audio van de online vergadering naar tekst te converteren, zodat er automatisch een transcriptie in de Nederlandse taal wordt gemaakt van de vergadering.
3.2.4.26	Het dient mogelijk te zijn om in de Engelse taal gesproken audio van de online vergadering naar tekst te converteren, zodat er automatisch een transcriptie in de Engelse taal wordt gemaakt van de vergadering.

3.2.4.27	Transcripties van online vergaderingen dienen geëxporteerd te kunnen worden naar een zelf te kiezen opslaglocatie.
----------	--

3.3 Geavanceerde Telefonie

3.3.1 Manager – Secretaresse schakeling

Volgnr	Omschrijving
3.3.1.1	Manager – secretaresse schakelingen dienen ondersteund te worden. Gesprekken voor de manager worden dan direct aangeboden bij de secretaresse. De secretaresse kan vervolgens de gesprekken doorverbinden naar de manager.
3.3.1.2	De secretaresse dient de manager - secretaresse schakeling te kunnen beheren (aan/uitzetten en aanpassen).
3.3.1.3	De secretaresse dient haar nummer door te kunnen schakelen naar een andere secretaresse, die vervolgens dezelfde functionaliteiten van de originele secretaresse ter beschikking heeft.
3.3.1.4	Er dient een manager- secretaresse schakeling te kunnen worden opgezet waaraan naar keuze 1 t/m 8 managers en naar keuze 1 t/m 12 secretaresses deelnemen.
3.3.1.5	De status van de telefonische bereikbaarheid van de manager(s) dient zichtbaar te zijn voor de secretaresse(s).
3.3.1.6	Als er meerdere managers in de manager – secretaresse schakeling zijn opgenomen, dien(en)(t) de secretaresse(s) te kunnen zien voor welke manager er wordt gebeld.
3.3.1.7	De manager – secretaresse schakeling dient vanaf de werkplek van de manager(s) geactiveerd en gedeactiveerd te kunnen worden.
3.3.1.8	De manager – secretaresse schakeling dient vanaf de werkplek van de secretaresse(s) geactiveerd en gedeactiveerd te kunnen worden.
3.3.1.9	Het dient mogelijk te zijn dat specifiek aangewezen gebruikers (bijv. een andere manager) zonder tussenkomst van de secretaresse(s) direct een specifieke manager kunnen bereiken.

3.3.2 Groepsnummers

Volgnr	Omschrijving
<i>Info</i>	<i>Een groepsnummer is een aankiesbaar telefoonnummer dat gekoppeld is aan één of meerdere andere telefoonnummers. Oproepen naar een groepsnummer worden verdeeld over de beschikbare, andere telefoonnummers. Het verdelen van de oproepen kan op verschillende manieren plaatsvinden.</i>
3.3.2.1	Het dient mogelijk te zijn om groepsnummers te maken met een vast beginpunt voor de gespreksverdeling (lineair).
3.3.2.2	Het dient mogelijk te zijn om groepsnummers te maken waarbij de gesprekken "round-robin" verdeeld worden (cyclisch).
3.3.2.3	Het dient mogelijk te zijn om groepsnummers te maken waarbij de gesprekken aan alle leden binnen de groep tegelijkertijd worden aangeboden
3.3.2.4	Als een oproep wordt aangeboden aan een niet beschikbaar telefoonnummer in de groep, dan dient de oproep automatisch te worden aangeboden aan het eerstvolgende beschikbare telefoonnummer.
3.3.2.5	Gebruikers moeten gelijktijdig aan verschillende groepen kunnen deelnemen.
3.3.2.6	Gebruikers moeten zichzelf per groep aan- en afwezig kunnen melden middels een simpele handeling.
3.3.2.7	Gebruikers moeten per groep hun inlogstatus kunnen zien.

3.3.2.8	Gebruikers die deelnemen aan een groep dienen tegelijkertijd ook bereikbaar te zijn op hun individuele nummer.
3.3.2.9	Het dient mogelijk te zijn om een getwind nummer in een groep op te nemen.
3.3.2.10	Alle groepsnummers dienen over wachtrij functionaliteit te kunnen beschikken.
3.3.2.11	Voordat een beller in de wachtrij wordt geplaatst dient het mogelijk te zijn om een meldtekst af te spelen.
3.3.2.12	Tijdens het wachten dient voor de beller een herhaal meldtekst te kunnen worden afgespeeld
3.3.2.13	Het maximum aantal wachtenden dient instelbaar te zijn per groepsnummer.
3.3.2.14	De maximale wachttijd dient instelbaar te zijn per groepsnummer.
3.3.2.15	Indien het maximum aantal wachtenden of de maximale wachttijd wordt overschreden dan dient de oproep te kunnen worden geherrouteerd naar een andere bestemming of dient, indien gewenst, de verbinding te worden verbroken.
3.3.2.16	Het groepsnummer dient doorgeschakeld te kunnen worden naar elk willekeurig nummer. Deze doorschakeling dient middels een simpele handeling geactiveerd en gedeactiveerd te kunnen worden.
3.3.2.17	Een groepsnummer moet in ieder geval een groepsgrootte tot en met 40 gebruikers ondersteunen.
3.3.2.18	Oproepen naar een groepsnummer waar geen leden zijn ingelogd of iedereen afwezig is gemeld, dienen naar een andere bestemming te kunnen worden gerouteerd.
3.3.2.19	Het dient mogelijk te zijn om groepsnummers te maken waarbij na het aankiezen van het groepsnummer, automatisch een verbinding wordt opgebouwd met meerdere bestemmingen. Nadat een gebruiker op een bestemming de oproep heeft beantwoord, wordt de gebruiker in een conferentiegesprek geplaatst met de andere gebruikers die de oproep hebben beantwoord. De groep moet minimaal 15 deelnemers kunnen bevatten.
3.3.2.20	Het dient mogelijk te zijn om groepsnummers te maken waarbij na het aankiezen van het groepsnummer, automatisch een verbinding wordt opgebouwd met meerdere bestemmingen. Nadat een gebruiker op een bestemming de oproep heeft beantwoord, dient de gebruiker door middel van het indrukken van een cijfer toets te bevestigen dat hij deze oproep wil ontvangen. Na bevestiging wordt de gebruiker in een conferentiegesprek geplaatst met de andere gebruikers die de oproep hebben beantwoord en bevestigd. Groep moet minimaal 15 deelnemers kunnen bevatten.

3.3.3 Call Pickup groepen

Volgnr	Omschrijving
3.3.3.1	Het dient mogelijk te zijn om call pickup groepen te definiëren.
3.3.3.2	Binnen een call pickup groep kan een gebruiker via een eenvoudige handeling een oproep overnemen die wordt aangeboden aan een andere gebruiker/collega.
3.3.3.3	Deelnemers aan een call pickup groep dienen optisch en/of akoestisch op de hoogte gebracht te worden van een oproep aan een andere deelnemer in de call pickup groep.
3.3.3.4	Een call Pickup groep dient minimaal 50 deelnemers te kunnen bevatten.

3.4 Klant Contactcentrum

3.4.1 Algemene functionaliteit

Volgnr	Omschrijving
3.4.1.1	De nawerktijd (de tijd die nodig is om het vorige telefoongesprek af te ronden) dient per agent instelbaar te zijn.
3.4.1.2	De nawerktijd dient per groep agenten instelbaar te zijn.
3.4.1.3	Een agent expertisegroep (skill) dient minimaal 200 verschillende contact center agenten te ondersteunen.
3.4.1.4	Een agent dient in minimaal 24 verschillende agent expertisegroepen (skills) te kunnen worden ingedeeld.
3.4.1.5	Per agent expertisegroep dient de gespreksverdeling (de wijze waarop de gesprekken worden verdeeld over de agenten) afzonderlijk geprogrammeerd te kunnen worden.
3.4.1.6	Gesprekken voor het klant contactcentrum dienen op basis van expertise van agenten (skill based routing) verdeeld te kunnen worden.
3.4.1.7	Expertises van agenten dienen te kunnen worden onderverdeeld in expertiseniveaus (skill level).
3.4.1.8	Gesprekken voor het klant contactcentrum dienen op basis van de langst vrije agent (longest idle member) verdeeld te kunnen worden.
3.4.1.9	Gesprekken voor het klant contactcentrum dienen op basis van de minst bezette agent (most idle member) verdeeld te kunnen worden.
3.4.1.10	Per nummer dat door het KCC wordt beantwoordt, dient het mogelijk te zijn om met een simpele handeling calamiteitrouting te activeren of te deactiveren.
3.4.1.11	Bij activering van de calamiteitschakeling worden nieuwe bellers met een meldtekst geïnformeerd over de calamiteit, en kan de beller vervolgens worden gerouteerd conform de opties zoals vermeld in eis 3.4.3.3.
3.4.1.12	Bij activering van de calamiteitschakeling worden nieuwe bellers in de wachtrij met een meldtekst geïnformeerd over de calamiteit, en kunnen deze bellers vervolgens worden gerouteerd conform de opties zoals vermeld in eis 3.4.3.3.
3.4.1.13	Na deactivering van de calamiteitschakeling, dient de reguliere call flow weer actief te zijn.
3.4.1.14	Alle informatie die betrekking heeft op (het profiel van) een medewerker dient zichtbaar te zijn op het KCC-agent-Endpoint en het KCC-supervisor-Endpoint

3.4.2 Basistelefonie

Volgnr	Omschrijving
3.4.2.1	Telefoongesprekken dienen opgezet te kunnen worden naar alle beschikbare interne telefoonnummers.
3.4.2.2	Telefoongesprekken dienen ontvangen te kunnen worden van alle beschikbare interne nummers.
3.4.2.3	Iedere gebruiker dient de mogelijkheid te hebben om telefoongesprekken op te zetten naar alle externe telefoonnummers, met uitzondering van de externe telefoonnummers die door de Deelnemer zelf zijn geblokkeerd.
3.4.2.4	Iedere gebruiker dient de mogelijkheid te hebben om externe telefoongesprekken te ontvangen, mits deze gebruiker daartoe binnen het systeem is geautoriseerd.
3.4.2.5	Een telefoonnummer dient doorgeschakeld te kunnen worden naar alle beschikbare interne en externe bestemmingen.
3.4.2.6	Telefoongesprekken dienen doorverbonden te kunnen worden naar alle beschikbare interne en externe bestemmingen.
3.4.2.7	Er dient een conferentiegesprek opgezet te kunnen worden. Een conferentiegesprek dient in ieder geval tot en met zes participanten te kunnen bevatten.

3.4.2.8	Telefoongesprekken dienen geherrouteerd te kunnen worden naar alle beschikbare interne en externe bestemmingen als de ontvangende bestemming bezet is of niet beantwoord.
3.4.2.9	Het dient mogelijk te zijn om actieve gesprekken in de wacht te zetten en uit de wacht te halen.
3.4.2.10	Het dient mogelijk te zijn om tussen twee actieve gesprekken te wisselen.

3.4.3 Keuzemenu

Volgnr	Omschrijving
3.4.3.1	Een keuzemenu dient inzetbaar te zijn voor ieder aankiesbaar nummer, zoals doorkiesnummer, interne nummers, groepsnummers en contact center nummers.
3.4.3.2	Het moet mogelijk zijn om keuzemenu te maken met minimaal 7 verschillende niveaus diep.
3.4.3.3	Een keuzemenu moet op basis van de getallen 0 t/m 9 en * en # kunnen routeren naar: <ul style="list-style-type: none"> - Een volgend keuzemenu (volgend niveau). - Ieder aankiesbaar telefoonnummer. - Een meldtekst. <p>Indien er geen keuze gemaakt wordt na een instelbare timeout, dienen de volgende opties beschikbaar te zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Keuze menu herhalen. - Vooraf ingestelde routing volgen. - Verbinding verbreken.
3.4.3.4	In keuzemenu's dienen acties en meldteksten o.a. gekoppeld te kunnen worden aan tijdstip van de dag, dag van de week en datum.
3.4.3.5	Tijdens het afspelen van meldteksten moet het mogelijk zijn om een keuze in te voeren waarna direct de actie wordt uitgevoerd.
3.4.3.6	Vanuit het keuzemenu dient het mogelijk te zijn om naar de wachtrij te routeren.
3.4.3.7	Het moet mogelijk zijn voor een beller om achter elkaar keuzes in te voeren, zonder dat de meldteksten geheel of gedeeltelijk beluisterd hoeven worden.
3.4.3.8	Het moet mogelijk zijn om na het afspelen van een meldtekst de verbinding te verbreken.
3.4.3.9	Het dient mogelijk te zijn om door een beller ingegeven numerieke input zichtbaar te maken in een KCC-agent-Endpoint. Deze numerieke input dient ook beschikbaar te zijn bij een terugbelverzoek. Aan de numerieke input dient een tekstbeschrijving gekoppeld te kunnen worden (bijvoorbeeld "1 = burgerzaken").

3.4.4 Meldteksten

Volgnr	Omschrijving
3.4.4.1	Meldteksten dienen afgespeeld te kunnen worden aan bellers voordat ze in een wachtrij zijn geplaatst en aan bellers in de wachtrij.
3.4.4.2	Aan meldteksten die worden afgespeeld voordat bellers in een wachtrij worden geplaatst dient tijdelijk een extra meldtekst te kunnen worden toegevoegd.
3.4.4.3	Bij daartoe aangewezen meldteksten dient het mogelijk te zijn deze zelf door de gebruiker in te laten spreken.
3.4.4.4	Meldteksten in een algemeen audioformaat (zoals WAV of MP3) dienen van een externe bron te kunnen worden ingeladen.

3.4.4.5	Meldteksten dienen zowel via een in- als externe telefoonverbinding ingesproken te kunnen worden. Het inspreken van meldteksten via een externe telefoonverbinding dient beveiligd te zijn middels een pincode.
3.4.4.6	Het inspreken van meldteksten dient beveiligd te kunnen worden voor gebruik door uitsluitend daartoe geautoriseerde personen.
3.4.4.7	Meldteksten moeten direct na het inspreken beschikbaar zijn voor de bellers.
3.4.4.8	Meldteksten dienen ge(de)activeerd te kunnen worden zonder dat dit van invloed is op de verdere GT Connect dienstverlening.
3.4.4.9	In de wachtrij dient het mogelijk te zijn om de positie in de wachtrij aan de beller te vermelden.
3.4.4.10	In de wachtrij dient het mogelijk te zijn om een meldtekst af te spelen. De beller dient zijn positie in de wachtrij te behouden.
3.4.4.11	Bij een negatieve positieverplaatsing in de wachtrij (bijvoorbeeld van positie 4 naar positie 5) mag de beller nooit een hogere wachtrij positie horen via een meldtekst.
3.4.4.12	In de wachtrij moet het mogelijk zijn om de maximale positie in te stellen. Bellers horen dan in plaats van hun positie een algemene meldtekst.
3.4.4.13	Tijdens het wachten in de wachtrij dient het mogelijk te zijn om de verwachte wachttijd in de wachtrij aan de beller te vermelden. De verwachte wachttijd dient dynamisch berekend te worden op basis van historische en realtime informatie.
3.4.4.14	Het systeem dient in ieder geval meldteksten tot aan een duur van 5 minuten per meldtekst te ondersteunen.

3.4.5 Wachtrijfunctionaliteit

Volgnr	Omschrijving
3.4.5.1	Het dient mogelijk te zijn om te routeren op basis van aanwezigheid van agenten in een skill.
3.4.5.2	Het dient mogelijk te zijn om te routeren op basis van het aantal beschikbare agenten (agent is beschikbaar, indien de agent contact center gesprekken kan beantwoorden).
3.4.5.3	Het dient mogelijk te zijn om te routeren op basis van het aantal bellers in de wachtrij.
3.4.5.4	Het dient mogelijk te zijn om te routeren op basis van de langst wachtende beller in de wachtrij.
3.4.5.5	Het dient mogelijk te zijn om te routeren op basis van de verwachte wachttijd.
3.4.5.6	Het dient mogelijk te zijn om te routeren op basis van tijdstip, dag van de week en datum.
3.4.5.7	Het dient mogelijk te zijn om te routeren op basis van het telefoonnummer van de beller (CLI).
3.4.5.8	Het dient mogelijk te zijn om te routeren op basis van uitwisseling van gegevens via een externe koppeling (API-koppeling).
3.4.5.9	Het dient mogelijk te zijn om bellers op basis van de gemaakte keuze in een keuzemenu met een hogere prioriteit in de wachtrij te plaatsen.
3.4.5.10	Het dient mogelijk te zijn om bellers op basis van het telefoonnummer van de beller (CLI) met een hogere prioriteit in de wachtrij te plaatsen.
3.4.5.11	Het dient mogelijk te zijn om bellers op basis van historische informatie te routeren naar een specifieke agent waar in het verleden contact is geweest.
3.4.5.12	Het dient mogelijk te zijn om een beller met een hogere prioriteit in de wachtrij te plaatsen.
3.4.5.13	Het moet mogelijk zijn om bellers in een andere wachtrij te plaatsen met een hogere prioriteit ten opzichte van de andere wachtenden.
3.4.5.14	Indien een agent beschikbaar is, dient het mogelijk te zijn om de beller direct naar de beschikbare agent te routeren.
3.4.5.15	Gesprekken dienen op basis van first-in first-out afgehandeld te kunnen worden bij gelijke prioriteit.

3.4.5.16	Het moet mogelijk zijn om bellers in een andere wachtrij te plaatsen of naar een andere bestemming te routeren.
3.4.5.17	Het moet mogelijk zijn om bellers tijdens het wachten de optie te geven om te blijven wachten of uit de wachtrij naar een alternatieve bestemming te gaan (bijvoorbeeld naar een voicemailbox of aankiesbare bestemming). Indien een beller ervoor kiest om te blijven wachten, dan dient de beller zijn/haar positie in de wachtrij te behouden.
3.4.5.18	Het moet mogelijk zijn om bellers tijdens het wachten de optie te geven om te blijven wachten of een terugbelverzoek te doen. Als de beller de optie "terugbelverzoek" kiest, dient, als de CLI beschikbaar is, deze door de beller gevalideerd te worden. Als er geen CLI bekend is of als de CLI door de beller niet wordt gevalideerd, dient de beller zijn telefoonnummer in te voeren. Het terugbelverzoek dient de plaats van de beller in de wachtrij over te nemen. Als het terugbelverzoek aan de beurt is in de wachtrij om afgehandeld te worden, dient de agent met een eenvoudige actie de beller terug te kunnen bellen. Indien het terugbelverzoek niet afgehandeld kan worden, bijvoorbeeld omdat de beller niet opneemt, dient de agent het terugbelverzoek terug in de wachtrij te plaatsen zodat het verzoek op een later tijdstip opnieuw aangeboden wordt aan de beschikbare agenten. Indien een beller ervoor kiest om te blijven wachten, dan dient de beller zijn/haar positie in de wachtrij te behouden. Als een terugbelverzoek niet succesvol is, moet het mogelijk zijn om na een vrij instelbaar aantal keren bellen of ingeval van een niet-bestaand nummer, het terugbelverzoek hetzij automatisch, hetzij handmatig te verwijderen.
3.4.5.19	Het dient mogelijk te zijn om automatisch de optie "terugbelverzoek" aan te bieden als de verwachte wachttijd of het aantal wachtenden in de wachtrij een bepaalde drempelwaarde overschrijdt. Deze drempelwaarden kunnen door de Deelnemer zelf worden ingegeven.
3.4.5.20	Als de wachttijd te groot wordt, dient het mogelijk te zijn om de agentgroep groter te maken, waarbij de routing nog steeds bij voorkeur plaatsvindt naar de originele groep agenten.
3.4.5.21	Het moet mogelijk zijn om tijdens het wachten wachtmuziek af te spelen.

3.4.6 Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

Volgnr	Omschrijving
3.4.6.1	Het moet mogelijk zijn om per wachtrij een KTO te activeren.
3.4.6.2	Als een KTO is geactiveerd dient de beller de keuze te hebben om al dan niet aan het KTO deel te nemen.
3.4.6.3	Als een beller heeft aangegeven aan het KTO deel te nemen, dan wordt het KTO na afronding van het gesprek met de agent gestart.
3.4.6.4	Een beller die deelneemt aan een KTO kan antwoord geven op vragen door het inspreken van tekst.
3.4.6.5	Een beller die deelneemt aan een KTO kan antwoord geven op vragen door het intoetsen van één of meer karakters (cijfers en speciale tekens) op het numerieke toetsenbord van de telefoon.
3.4.6.6	Tijdens het KTO dient het in ieder geval mogelijk te zijn om de volgende typen vragen aan de beller te stellen: <ul style="list-style-type: none"> - Gesloten vragen: vragen die uitsluitend kunnen worden beantwoord door te kiezen uit vooraf gedefinieerde antwoorden. - Open vragen: vragen waarbij om input wordt gevraagd van de beller, (bijvoorbeeld een dossiernummer of een tevredenheidscijfer).
3.4.6.7	Bij de beantwoording van gesloten vragen dient het mogelijk te zijn om te controleren of het ingegeven antwoord past binnen de vooraf gedefinieerde antwoorden. Als dit niet het geval is, dient hiervan melding te worden gemaakt en dient de vraag opnieuw gesteld te worden.

3.4.6.8	Het dient mogelijk te zijn de juistheid van door de beller ingegeven antwoorden/informatie (dit betreft tevens automatisch verkregen informatie over de beller, zoals een telefoonnummer op basis van nummerherkenning) te verifiëren. Hiertoe wordt het ingegeven antwoord of de ingegeven informatie door het systeem uitgesproken, waarna de beller door het intoetsen van een karakter kan aangeven of het antwoord of de informatie juist dan wel niet juist is. Indien het antwoord of de informatie niet juist is, dient de beller in de gelegenheid te worden gesteld opnieuw het antwoord of de informatie in te geven.
3.4.6.9	Alle informatie met betrekking tot het KTO dient opgeslagen en beschikbaar gesteld te worden voor verdere analyse en rapportage.
3.4.6.10	Ieder door een beller gestart KTO dient voorzien te worden van een unieke identificatie zodat de complete informatie van een KTO bij elkaar teruggevonden kan worden.

3.4.7 Agent functionaliteit

Volgnr	Omschrijving
3.4.7.1	Agenten dienen in en uit te kunnen loggen op ieder geschikt en beschikbaar Endpoint. Er is derhalve geen één-op-één koppeling tussen een agent en een Endpoint.
3.4.7.2	Agenten dienen zich te kunnen aan- en afmelden met een persoonlijke code.
3.4.7.3	Een agent dient zich tijdelijk niet beschikbaar te kunnen stellen.
3.4.7.4	Een agent dient zich tijdelijk niet beschikbaar te kunnen stellen tijdens een gesprek.
3.4.7.5	Een agent dient zich tijdelijk niet beschikbaar te kunnen stellen tijdens nawerktijd.
3.4.7.6	Gedurende de nawerktijd dient het mogelijk te zijn dat een agent zich weer beschikbaar stelt.
3.4.7.7	Per wachtrij dient de agent zelf de deelname aan de wachtrij te kunnen selecteren.
3.4.7.8	Een agent moet een dubbelrol kunnen vervullen, waarbij de agent naast zijn agent nummer ook over een persoonlijk nummer beschikt. Als de agent niet is ingelogd met zijn agent nummer, dan is hij bereikbaar onder het persoonlijk nummer. Als de agent wel is ingelogd met zijn agentnummer, kan de agent gesprekken ontvangen zowel op het agent nummer en op het persoonlijk nummer op hetzelfde Endpoint.
3.4.7.9	Als een agent een KCC-gesprek niet tijdig beantwoordt, dan dient deze agent een status te krijgen waardoor er geen oproepen meer worden aangeboden aan deze agent en dient de beller zijn positie in de wachtrij te behouden en aan de eerstvolgende beschikbare agent aangeboden te worden. Dit is niet van toepassing als nog slechts één agent is ingelogd.
3.4.7.10	De actieve status van een agent dient zichtbaar te zijn in het Endpoint.
3.4.7.11	Agenten dienen bij het afmelden/niet beschikbaar stellen een code in te voeren die de reden hiervan weergeeft (reason code).
3.4.7.12	Het invoeren van een reason code dient verplicht gesteld te kunnen worden. Dit dient instelbaar te zijn per skill.
3.4.7.13	Een agent moet middels een eenvoudige handeling via een Endpoint hulp in kunnen roepen van een supervisor.
3.4.7.14	Agenten dienen inzicht te hebben in het aantal wachtenden en de wachttijd van de langst wachtende per geprogrammeerde wachtrij waarop de agenten in kunnen loggen.
3.4.7.15	Bij aanneme van een gesprek dient zichtbaar te zijn uit welke wachtrij gesprekken afkomstig zijn.
3.4.7.16	De resterende tijdsduur van de nawerktijd dient zichtbaar te zijn voor de agent en de supervisor.
3.4.7.17	Een agent moet een turfcode / accountcode aan een (actief) gesprek kunnen koppelen.
3.4.7.18	Het invoeren van een turfcode / accountcode dient verplicht gesteld te kunnen worden.

3.4.7.19	Het dient mogelijk te zijn een auto answer functie te activeren. Met deze functie wordt een gesprek automatisch tot stand gebracht.
3.4.7.20	De auto answer functie dient door de agent zelf geactiveerd en gedeactiveerd te kunnen worden.
3.4.7.21	Agenten dienen inzicht te hebben in de presence status van alle gebruikers van GT Connect.
3.4.7.22	Agenten dienen inzicht te hebben in de presence status van groepen gebruikers binnen een Deelnemer.
3.4.7.23	Agenten dienen chat-berichten te kunnen versturen naar en te kunnen ontvangen van andere gebruikers binnen een (samenwerkende groep van) Deelnemers(s).
3.4.7.24	Het dient mogelijk te zijn een notitie aan een Communicatiesessie toe te voegen.
3.4.7.25	Agenten dienen onder andere oproepen voor het hoofdnummer, terugval oproepen en interne oproepen te kunnen afhandelen.
3.4.7.26	Het dient mogelijk te zijn om in te breken bij actieve gesprekken.
3.4.7.27	Indien een conferentie gesprek is opgezet door een agent, moet de agent het conferentie gesprek kunnen verlaten zonder dat het gesprek wordt beëindigd.
3.4.7.28	Als een oproep terugvalt naar een agent dan dient de reden van terugval (bezet, niet beantwoord) zichtbaar te zijn.
3.4.7.29	Er dienen verschillende wachtrijen gedefinieerd te kunnen worden, waarbij er onderscheid is tussen de verschillende typen oproepen. Hierbij dient minimaal onderscheid gemaakt te kunnen worden tussen externe oproepen, interne oproepen en terugval oproepen.
3.4.7.30	Per wachtrij dient het aantal wachtenden en de tijdsduur van de langst wachtende zichtbaar te zijn.
3.4.7.31	Een agent dient de doorschakeling van een intern nummer te kunnen doorbreken.
3.4.7.32	Als een oproep terugvalt op een agent dan dient het origineel aangekozen toestelnummer zichtbaar te zijn voor de agent.
3.4.7.33	Als een oproep terugvalt op een agent, dan dient de volledige oproefhistorie zichtbaar te zijn.
3.4.7.34	Een agent dient te beschikken over een centrale gids met de volgende kenmerken/eigenschappen: <ul style="list-style-type: none"> • De gids dient minimaal 10 verschillende velden te ondersteunen, die zelf door de Deelnemer gedefinieerd en beheerd kunnen worden. 8 velden dienen minimaal 10 karakters te kunnen bevatten. 2 velden dienen minimaal 40 karakters te kunnen bevatten. • Er dient op verschillende zoekcriteria/velden gezocht te kunnen worden. • De telefoonnummers uit de gids dienen met een enkele handeling direct aankiesbaar te zijn. • Informatie in de gids dient door de Deelnemer zelf gemuteerd te kunnen worden. • Het dient mogelijk te zijn om via e-mail berichten naar gebruikers uit de gids te versturen.
3.4.7.35	De centrale gids dient gekoppeld te kunnen worden met een externe bron.
3.4.7.36	Een agent dient direct toegang te krijgen tot de Microsoft Outlook agenda van een medewerker.
3.4.7.37	Bij terugval oproepen dient het mogelijk te zijn om de Microsoft Outlook agenda van de interne medewerker direct zichtbaar te krijgen voor de agent welke de oproep beantwoord.

3.4.8 Supervisor Functionaliteit

Volgnr	Omschrijving
3.4.8.1	Supervisors dienen te beschikken over alle functionaliteit zoals opgenomen bij de agent functionaliteit

3.4.8.2	Supervisors moeten kunnen meeluisteren met gesprekken van agenten, waarbij de agent op de hoogte is dat er meegeluisterd wordt. Dit dient kenbaar gemaakt te worden via een optische of akoestische indicatie.
3.4.8.3	Supervisors moeten kunnen meeluisteren met gesprekken van agenten, zonder dat de agent en beller dit horen.
3.4.8.4	Tijdens het meeluisteren moet de supervisor zichzelf bij het gesprek kunnen voegen, waardoor er een drieweg gesprek ontstaat.
3.4.8.5	Het dient mogelijk te zijn om agenten te koppelen aan supervisors, zodat een supervisor alleen kan meeluisteren met gesprekken van de gekoppelde agenten.
3.4.8.6	Het dient mogelijk te zijn om agenten te koppelen aan supervisors, zodat een supervisor alleen inzicht heeft in de informatie van de gekoppelde agenten.
3.4.8.7	Supervisors dienen inzicht te hebben in het aantal bellers in de wacht en de wachttijd van de langst wachtende, per geprogrammeerde wachtrij.
3.4.8.8	Supervisors dienen inzicht te hebben in de status van de agenten (bijvoorbeeld ingelogde/uitgelogde agenten, agenten in nawerktijd, agenten in gesprek).
3.4.8.9	Supervisors dienen chat-berichten naar een groep agenten tegelijkertijd te kunnen versturen.
3.4.8.10	Supervisors dienen drempelwaarden te kunnen instellen voor agent en wachtrij gerelateerde parameters. Indien een drempelwaarde wordt overschreden dient de supervisor gewaarschuwd te worden.
3.4.8.11	Supervisors dienen aan hun toegewezen agenten direct aan een wachtrij toe te kunnen wijzen of direct van een wachtrij af te kunnen halen.
3.4.8.12	Het expertise niveau van een agent dient door een supervisor ingesteld te kunnen worden.
3.4.8.13	Het moet mogelijk zijn voor een supervisor om een agent op afstand af te melden/uit te loggen.

3.4.9 Omnichannel functionaliteit

Volgnr	Omschrijving
	<i>Een Klant Contactcentrum (KCC) van een Deelnemer kan aan klanten/burgers verschillende Communicatiekanalen aanbieden om met de Deelnemer in contact te komen. Om klanten goed te kunnen bedienen is het noodzakelijk dat KCC agenten overzicht hebben over alle klant contacten die over de verschillende Communicatiekanalen hebben plaatsgevonden. Wachtrijen dienen om te kunnen gaan met alle verschillende Communicatiekanalen. De leverancier van GT Connect dient naast de nu gevraagde Communicatiekanalen ook open te staan voor de integratie van nieuwe, door Deelnemers gevraagde Communicatiekanalen.</i>
3.4.9.1	In ieder geval de volgende Communicatiekanalen dienen ondersteund te worden: <ul style="list-style-type: none"> - Spraak. - Video. - Web Chat. - E-mail. - WhatsApp. - SMS. - Twitter.
3.4.9.2	Een wachtrij dient meerdere Communicatiekanalen te ondersteunen (Universal Queue).
3.4.9.3	Agenten dienen toegang te hebben tot de geschiedenis van alle Communicatiesessies van een klant in een chronologisch overzicht.
3.4.9.4	Communicatiesessies dienen automatisch verdeeld te kunnen worden op basis van de status van een wachtrij, het actuele service level en de beschikbaarheid van agenten.

3.4.9.5	Het dient mogelijk te zijn Communicatiekanalen al dan niet beschikbaar te stellen op basis van de status van een wachtrij, het actuele service level, tijd/dag/datum en beschikbaarheid van agenten.
3.4.9.6	Het dient mogelijk te zijn om automatisch een ontvangstbevestiging te versturen bij inkomende niet-Realtime Communicatiesessies.
3.4.9.7	Het dient mogelijk te zijn een uniek ticketnummer te koppelen aan inkomende niet-Realtime Communicatiesessies waarvoor een automatische ontvangstbevestiging is verstuurd.
3.4.9.8	Bij niet-Realtime Communicatiesessies dienen agenten gebruik te kunnen maken van verschillende beantwoordingstemplates.
3.4.9.9	Het dient mogelijk te zijn voor een klant om via de website aan te geven dat hij gebeld wil worden en op welk telefoonnummer hij bereikbaar is. Vervolgens dient dit verzoek in de juiste wachtrij geplaatst te worden. Wanneer een agent beschikbaar komt, wordt een verbinding tot stand gebracht op basis van de achtergelaten gegevens (call-me-now).
3.4.9.10	Het dient mogelijk te zijn voor een klant om via de website aan te geven dat hij gebeld wil worden en op welk telefoonnummer hij bereikbaar is. De klant kan kiezen uit beschikbare tijdsloten die door de Deelnemer beschikbaar zijn gesteld. Vervolgens dient dit verzoek in de juiste wachtrij geplaatst te worden. Wanneer het geselecteerde tijdslot is aangebroken, wordt een verbinding tot stand gebracht op basis van de achtergelaten gegevens (call-me-later).
3.4.9.11	Co-Browsing dient ondersteund te worden. Met deze functie kan een agent meekijken op - en eventueel de besturing overnemen van de webpagina die een klant heeft geopend. De klant moet expliciet via zijn PC toestemming geven voor het opzetten van een co-browsingsessie.
3.4.9.12	Agent en klant moeten onafhankelijk van elkaar altijd in staat zijn een co-browsingsessie te verbreken.
3.4.9.13	Web Chat moet geïntegreerd kunnen worden op een website.

3.5 Bedienpost functionaliteit

Volgnr	Omschrijving
3.5.1	Bedienpost functionaliteit dient beschikbaar te worden gesteld via een algemeen verkrijgbare desktop computer voorzien van Windows. Op verzoek van een Deelnemer, dient de Opdrachtnemer de benodigde hardware te kunnen leveren.
3.5.2	Bedienpost functionaliteit dient beschikbaar te worden gesteld via een algemeen verkrijgbare browser.
3.5.3	Een Bedienpost dient via een individueel nummer aankiesbaar te zijn.
3.5.4	Een Bedienpost dient de Nederlandse taal te ondersteunen.
3.5.5	Een Bedienpost dient de Engelse taal te ondersteunen.
3.5.6	Een Bedienpost dient onder andere oproepen voor het hoofdnummer, terugval oproepen en interne oproepen te kunnen afhandelen.
3.5.7	Oproepen dienen over de beschikbare Bedienposten evenredig verdeeld te kunnen worden.
3.5.8	Het dient mogelijk te zijn om gesprekken door te kunnen verbinden.
3.5.9	Het dient mogelijk te zijn om in te breken bij actieve gesprekken.
3.5.10	Het dient mogelijk te zijn om een conference call op te zetten.
3.5.11	Indien een conference call is opgezet door een Bedienpost, moet de Bedienpost de conference call kunnen verlaten zonder dat het gesprek wordt beëindigd.
3.5.12	Als een oproep terugvalt op de Bedienpost dan dient de reden van terugval (bezet, niet beantwoord) zichtbaar te zijn.
3.5.13	Er dienen verschillende wachtrijen gedefinieerd te kunnen worden, waarbij er onderscheid is tussen de verschillende typen oproepen. Hierbij dient minimaal onderscheid gemaakt te kunnen worden tussen externe oproepen, interne oproepen en terugval oproepen.

3.5.14	Per wachtrij dient het aantal wachtenden en de tijdsduur van de langst wachtende zichtbaar te zijn.
3.5.15	Terugval dient plaats te vinden naar de Bedienpost waarop in eerste instantie de oproep is beantwoord en doorverbonden. Als de Bedienpost niet meer beschikbaar is, dient de terugval oproep verdeeld te worden over de beschikbare Bedienposten.
3.5.16	Een Bedienpost dient de doorschakeling van een intern nummer te kunnen doorbreken.
3.5.17	Als een Bedienpost in gesprek is, dan dient de oproep in een wachtrij geplaatst te kunnen worden.
3.5.18	Als een Bedienpost een oproep niet binnen een zelf instelbaar aantal seconden beantwoordt, dan dient het mogelijk te zijn om een meldtekst af te spelen.
3.5.19	Tijdens het afspelen van een meldtekst dient de oproep de originele positie te behouden in de wachtrij voor de Bedienpost.
3.5.20	Als een oproep terugvalt op een Bedienpost dan dient het origineel aangekozen toestelnummer zichtbaar te zijn in de Bedienpost.
3.5.21	Als een oproep terugvalt op een Bedienpost, dan dient de volledige oproefhistorie zichtbaar te zijn.
3.5.22	Een Bedienpost dient doorgeschakeld te kunnen worden ingeval van afwezigheid.
3.5.23	Presence informatie van gebruikers van een (samenwerkende groep van) Deelnemer(s) dient zichtbaar te kunnen zijn binnen de Bedienpost.
3.5.24	Een Bedienpost dient te beschikken over een centrale gids met de volgende kenmerken/eigenschappen: <ul style="list-style-type: none"> • De gids dient minimaal 10 verschillende velden te ondersteunen, die zelf door de Deelnemer gedefinieerd en beheerd kunnen worden. 8 velden dienen minimaal 10 karakters te kunnen bevatten. 2 velden dienen minimaal 40 karakters te kunnen bevatten • Er dient op verschillende zoekcriteria/velden gezocht te kunnen worden. • De telefoonnummers uit de gids dienen met een enkele handeling direct aankiesbaar te zijn. • Informatie in de gids dient door de Deelnemer zelf gemuteerd te kunnen worden. • Het dient mogelijk te zijn om via e-mail berichten naar gebruikers uit de gids te versturen.
3.5.25	De gids van een Bedienpost dient gekoppeld te kunnen worden met een externe bron.
3.5.26	Vanuit een Bedienpost dient het mogelijk te zijn om direct toegang te krijgen tot de Microsoft Outlook agenda van een medewerker.
3.5.27	Bij terugval oproepen dient het mogelijk te zijn om de Microsoft Outlook agenda van de interne medewerker direct zichtbaar te krijgen in de Bedienpost.
3.5.28	Vanuit een Bedienpost dient het mogelijk te zijn om inzicht te krijgen in de tekst van de afwezigheidsassistent van interne medewerkers.

3.6 Voicemailbox

3.6.1 Algemeen

Volgnr	Omschrijving
3.6.1.1	De gebruikersinterface voor de voicemailbox dient minimaal beschikbaar te zijn in de Nederlandse en Engelse taal.
3.6.1.2	Als de voicemailbox niet wordt benaderd door een Endpoint, dan dient de toegang tot de voicemailbox beveiligd te zijn met een pincode.
3.6.1.3	Gebruikers dienen via Microsoft Outlook toegang te kunnen krijgen tot hun berichten in de voicemailbox.

3.6.1.4	Het dient mogelijk te zijn een vrij in te spreken meldtekst af te spelen voor bellers, als door de gebelde geen voicemailbox is aangemaakt. Deze meldtekst dient tevens in het volgende geval afgespeeld te kunnen worden: gebruiker A heeft een voicemailbox en heeft zijn Endpoint hiernaar doorgeschakeld. Gebruiker B heeft geen voicemailbox en heeft zijn Endpoint doorgeschakeld naar het Endpoint van gebruiker A. Bellers die Gebruiker B bellen komen via de doorschakeling naar gebruiker A bij de voicemailbox van gebruiker A terecht. Zij horen vervolgens de algemene meldtekst (en komen niet in de voicemailbox van gebruiker A terecht).
3.6.1.5	Het dient mogelijk te zijn de beller naar een vrij te definiëren bestemming door te verbinden, als door de gebelde geen voicemailbox is aangemaakt. Dit dient in het volgende geval te kunnen gebeuren: Gebruiker A heeft een voicemailbox en heeft zijn Endpoint hiernaar doorgeschakeld. Gebruiker B heeft geen voicemailbox en heeft zijn Endpoint doorgeschakeld naar het Endpoint van gebruiker A. Bellers die gebruiker B bellen komen via de doorschakeling naar gebruiker A bij de voicemailbox van gebruiker A terecht. Vervolgens wordt de beller naar de vrij te definiëren bestemming gerouteerd.

3.6.2 Welkomstboodschappen

Volgnr	Omschrijving
3.6.2.1	Een voicemailbox dient de volgende welkomstboodschappen te kunnen bevatten: <ul style="list-style-type: none"> - Een normale welkomstboodschap. - Een welkomstboodschap indien het Endpoint bezet is. - Een welkomstboodschap voor buiten kantoortijden. - Een welkomstboodschap voor interne bellers. - Een welkomstboodschap voor externe bellers. - Een tijdelijke welkomstboodschap.
3.6.2.2	De tijdelijke welkomstboodschap dient op basis van een door de gebruiker ingestelde datum en tijd geactiveerd te kunnen worden. Wanneer deze periode afloopt, wordt automatisch teruggeschakeld naar de normale welkomstboodschap.

3.6.3 Functionaliteit voicemailbox

Volgnr	Omschrijving
3.6.3.1	De afspiegelvolgorde van de berichten dient ingesteld te kunnen worden. 'First In - First Out' of 'Last In - First Out'
3.6.3.2	De gebruiker moet zelf de pincode van zijn voicemailbox kunnen resetten.
3.6.3.3	Berichten dienen voorzien te zijn van datum en tijd.
3.6.3.4	Er dient ingesteld te kunnen worden wat de minimale tijdsduur van een bericht moet zijn, voordat het daadwerkelijk als bericht wordt geclassificeerd.
3.6.3.5	De voicemailbox dient over een tutorial te beschikken voor gebruikers die voor de eerste keer toegang krijgen tot de voicemailbox. In deze tutorial wordt verduidelijkt hoe de pincode, de welkomstboodschap en andere instelbare functionaliteiten ingesteld kunnen worden.
3.6.3.6	Een voicemailbox dient ingesteld te kunnen worden zodat er alleen een meldtekst wordt afgespeeld, zonder dat de beller een bericht kan achterlaten. Na het afspelen van de meldtekst dient de verbinding te worden verbroken.
3.6.3.7	Een voicemailbox dient zodanig ingesteld te kunnen worden dat niet beluisterde berichten nooit automatisch verwijderd worden.
3.6.3.8	Een voicemailbox dient zodanig ingesteld te kunnen worden dat beluisterde berichten na een vrij in te stellen periode automatisch verwijderd worden.

3.6.4 Speech to Tekst

Volgnr	Omschrijving
3.6.4.1	Ingesproken voicemail berichten in de Nederlandse taal dienen naar tekst geconverteerd te kunnen worden, en vervolgens per e-mail te worden verstuurd.
3.6.4.2	Ingesproken voicemail berichten in de Engelse taal dienen naar tekst geconverteerd te kunnen worden, en vervolgens per e-mail te worden verstuurd.

3.6.5 Notificatie van berichten

Volgnr	Omschrijving
3.6.5.1	Op ieder Endpoint dat in combinatie met GT Connect wordt aangeboden dient door middel van een optisch signaal aangegeven te kunnen worden als een bericht is ingesproken in de voicemailbox van de gebruiker.
3.6.5.2	Wanneer een bericht is ingesproken in de voicemailbox van de gebruiker, dan dient dit d.m.v. een akoestisch signaal op het Endpoint weergegeven te kunnen worden.
3.6.5.3	Als een bericht is ingesproken in de voicemailbox van de gebruiker, dan dient dit per e-mail kenbaar te kunnen worden gemaakt aan de gebruiker. Indien de betreffende gebruiker dit wenst dient het ingesproken bericht als bijlage meegestuurd te worden.
3.6.5.4	Het moet mogelijk zijn om een bericht dat na een instelbare periode nog niet is afgeluisterd, automatisch door te sturen.
3.6.5.5	Notificatiemogelijkheden dienen door de gebruiker zelf beheerd te kunnen worden.
3.6.5.6	Het dient mogelijk te zijn om een ingesproken bericht af te leveren op een door de gebruiker in te stellen telefoonnummer. Indien het notificatiebericht wordt aangenomen dient de gebruiker een pincode in te voeren om het ingesproken bericht te beluisteren. Indien het notificatiebericht niet wordt beantwoord dient dit bericht met regelmaat opnieuw te worden aangeboden totdat het notificatiebericht is beantwoord.
3.6.5.7	Het nummer waarop notificatieberichten worden aangeboden, dient op afstand ingesteld te kunnen worden.

3.6.6 Capaciteit

Volgnr	Omschrijving
3.6.6.1	Een voicemailbox dient minimaal over een opslagcapaciteit van 60 minuten te kunnen beschikken

3.6.7 Functionaliteit

Volgnr	Omschrijving
3.6.7.1	Gebruikers moeten hun berichten kunnen afspelen en beheren (terugbellen, bericht herhalen, doorsturen, verwijderen, bewaren, overslaan, en datum en tijd van het bericht opvragen).
3.6.7.2	Tijdens het afspelen van het bericht, moeten gebruikers het bericht kunnen pauzeren, terugspoelen, vooruit spoelen en verwijderen.
3.6.7.3	Het dient mogelijk te zijn, om per ongeluk verwijderde berichten weer te herstellen.
3.6.7.4	Het moet mogelijk zijn om berichten naar verschillende gebruikers tegelijk door te sturen.
3.6.7.5	Een gebruiker moet een bericht kunnen opnemen en verder verspreiden. Het opgenomen bericht dient als normaal, urgent en privé gemarkeerd te kunnen worden.

3.6.7.6	Toegang tot een persoonlijke voicemailbox via de telefoon dient beveiligd te kunnen worden met behulp van een pincode.
3.6.7.7	Indien een beller vanaf een extern nummer belt dat in GT Connect bekend is, dan dient het mogelijk te zijn om direct toegang te krijgen tot de voicemailbox, zonder eerst een pincode in te voeren. Dit dient per gebruiker instelbaar te zijn.
3.6.7.8	Indien een beller belt vanaf een extern nummer dat in GT Connect bekend is, dan dient het mogelijk te zijn om direct toegang te krijgen tot de voicemailbox, zonder eerst een pincode in te voeren. Dit dient per netlijn groep instelbaar te zijn. Bij gesprekken die over normale netlijnen binnenkomen, dient er gevraagd te worden om een pincode. Bij gesprekken die overeen trusted netlijnen groep binnenkomen, bijvoorbeeld een verbinding direct van de provider, wordt er niet om een pincode gevraagd.
3.6.7.9	Toegang tot de voicemailbox via een softwarematig Endpoint dient beveiligd te kunnen worden middels een userid en wachtwoord.
3.6.7.10	Single Sign On (SSO) dient ondersteund te worden op basis van open standaarden, zodat een gebruiker niet apart login credentials hoeft te verstrekken.
3.6.7.11	Toegang tot de voicemailbox en gebruikersinstellingen dient via een webbased portaal beschikbaar te worden gesteld.

3.7 Faxfunctionaliteit

3.7.1 Algemeen

Volgnr	Omschrijving
3.7.1.1	Het dient mogelijk te zijn om uitgaande faxen via GT Connect te versturen.
3.7.1.2	Het dient mogelijk te zijn om uitgaande faxen vanuit Microsoft Outlook via GT Connect te versturen.
3.7.1.3	Het dient mogelijk te zijn om inkomende faxen via GT Connect te ontvangen.
3.7.1.4	Het dient mogelijk te zijn om inkomende faxen via GT Connect te routeren naar een e-mailadres.
3.7.1.5	Inkomende Faxen dienen te beschikbaar te zijn in een algemeen formaat zoals PDF of TIFF.
3.7.1.6	Het dient mogelijk te zijn om een fax te forwarden naar een fysieke fax machine.
3.7.1.7	Per faxnummer dient het mogelijk te zijn om automatisch forwarden in te stellen, zodat inkomende faxen automatisch worden doorgestuurd naar een fysiek fax apparaat.
3.7.1.8	Gebruikers dienen bij uitgaande faxen een status rapport via e-mail te kunnen ontvangen met de relevante gegevens van de transmissie.
3.7.1.9	Indien een FAX poort in gebruik is dienen uitgaande faxen in een wachtrij geplaatst te worden, waarbij de gebruiker niet hoeft te wachten totdat de fax is verzonden.

4 Rapportage

4.1 Algemeen

Volgnr	Omschrijving
Info	<i>In dit hoofdstuk worden de eisen beschreven die gelden voor de gebruiksrapportage. Gebruiksrapportage is rapportage die is gebaseerd op de gegevens over het communicatieverkeer die in GT Connect worden bijgehouden en opgeslagen. Naast de gebruiksrapportage zullen in het beschrijvend document nog diverse andere rapportagevormen worden beschreven, zoals servicelevel rapportage, servicedesk rapportage, incidentdesk rapportage, beveiligingsrapportage, contractrapportage en trend rapportage. De gebruiksrapportage dient net als alle andere rapportagevormen via een webbased portaal beschikbaar te worden gesteld.</i>
4.1.1	De Opdrachtnemer dient alle rapportages die standaard beschikbaar zijn in de systemen waarmee GT Connect wordt geleverd, ook standaard te leveren aan de Deelnemers.
4.1.2	De Opdrachtnemer dient na gunning van de Raamovereenkomst op basis van door de Opdrachtgever gestelde specificaties 30 GT Connect specifieke rapporten te creëren waar iedere Deelnemer gebruik van kan maken. Een GT Connect specifiek rapport dient binnen twee weken na overhandiging van de specificaties te zijn opgeleverd.
4.1.3	Er dient van iedere Communicatiesessie een record te worden opgeslagen met detailinformatie over de sessie. Dit betreft in ieder geval informatie over: <ul style="list-style-type: none"> - Of het een interne of externe sessie betreft. - Identificatie van de originator (telefoonnummer, naam, SIP adres, etc). - Identificatie van de bestemming (telefoonnummer, naam, SIP adres, etc). - Eventuele doorverbindingen of overdrachten. - De datum en tijd van het begin van de sessie. - De tijdsduur van de sessie. - De tijd voordat een sessie wordt beantwoord door een gebruiker. - Of het een groepsnummer betreft. - Of het een online vergadering betreft.
4.1.4	Er dient van iedere online vergadering detailinformatie te worden opgeslagen. Dit betreft in ieder geval informatie over: <ul style="list-style-type: none"> - De initiator (voorzitter) van de online vergadering. - De participanten aan de online vergadering. - De startdatum en starttijd van iedere participant (inclusief de initiator). - De tijdsduur van deelname aan de vergadering door iedere participant (inclusief de initiator).
4.1.5	Het dient mogelijk te zijn om in het webbased portaal op basis van zelf te definiëren queries zelf de inhoud en layout van gebruiksrapportage te bepalen.
4.1.6	Alle data die ten grondslag ligt aan in de Raamovereenkomst opgenomen rapportages en alle overige gelogde data dienen toegankelijk te zijn voor Deelnemers die hun eigen rapportage willen genereren.
4.1.7	Van alle data die ten grondslag ligt aan in de Raamovereenkomst opgenomen rapportages en alle overige gelogde data dient documentatie beschikbaar te zijn voor de Deelnemers.
4.1.8	Het dient mogelijk te zijn om templates op te slaan voor zelf te definiëren queries.
4.1.9	Gebruiksrapportages dienen in tabel- en grafiekvorm gepresenteerd te kunnen worden.

4.1.10	Er dient over volledige Communicatiesessies gerapporteerd te kunnen worden zolang de Communicatiesessie onder controle is van of bekend is binnen GT Connect. Dergelijke rapportage bevat ook informatie over eventuele doorschakelingen, inclusief doorschakelingen via keuzemenu's, die hebben plaatsgevonden (cradle-to-grave rapportages).
4.1.11	Rapporten dienen per e-mail verstuurd te kunnen worden. De e-mail mag eventueel ook een URL bevatten waarmee naar het juiste rapport wordt verwezen.
4.1.12	Het moet mogelijk zijn om volgens een schema, automatisch, meerdere rapporten aan te maken en per e-mail te versturen. De e-mail mag ook eventueel een URL bevatten waarmee naar de juiste rapporten wordt verwezen.
4.1.13	Het dient mogelijk te zijn om rapporten te genereren over een periode van in ieder geval de afgelopen 12 maanden.
4.1.14	Gegevens ouder dan 12 maanden dienen gearcheveerd te kunnen worden.
4.1.15	Het dient mogelijk te zijn om rapporten te genereren waarbij reeds gearcheveerde gegevens gebruikt worden.
4.1.16	Het moet mogelijk zijn alle beschikbare gebruiksgegevens te exporteren naar in ieder geval XML, TEXT en/of CSV formaat.
4.1.17	Het moet mogelijk zijn alle beschikbare gebruiksgegevens te exporteren naar het JSON formaat.
4.1.18	Het dient mogelijk te zijn om zowel realtime als historische rapportage op een scherm te vertonen.
4.1.19	Het moet mogelijk zijn om minimaal de laatste 4 cijfers van telefoonnummers in rapporten om privacy redenen af te schermen.
4.1.20	Het moet mogelijk zijn om gebruikersnamen in rapporten om privacy redenen af te schermen.
4.1.21	Kosten moeten aan een afdeling of kostenplaats kunnen worden toegewezen.

4.2 Tabellen- UC&TS

Volgnr	Omschrijving
4.2.1	Per Deelnemer moet het voor de interne doorbelasting van kosten mogelijk zijn om prijstabellen met de verschillende tarieven van verschillende vaste en mobiele providers te importeren.
4.2.2	De prijstabellen dienen voorzien te kunnen worden van een geldigheidsperiode.
4.2.3	Prijstabellen met een verlopen geldigheidsperiode dienen in GT Connect bewaard te blijven.
4.2.4	Prijstabellen dienen ook overweg te kunnen met flat fee tarieven (flat fee tarieven voor abonnementen of voor bestemmingen).
4.2.5	Het moet mogelijk zijn toeslagen aan bepaalde of alle nummers toe te wijzen (voorbeeld: voor gesprekken naar gratis service nummers, worden toch kosten in rekening gebracht).
4.2.6	Overzichten van spraak- en dataverbuik van mobiele providers dienen geïmporteerd te kunnen worden voor verdere verwerking, met als doel het toewijzen van kosten aan een individuele gebruiker of afdeling.

4.3 Realtime Rapportage - UC&TS

Volgnr	Omschrijving
4.3.1	Er dient realtime gerapporteerd te kunnen worden over gebeurtenissen waarvan een vooraf ingestelde drempelwaarde wordt overschreden.
4.3.2	De drempelwaarde dient ingesteld te kunnen worden op basis van kosten: Alle gesprekken boven een bepaald bedrag worden gesignaleerd.

4.3.3	De drempelwaarde dient ingesteld te kunnen worden op basis van bestemming: Alle gesprekken naar een bepaalde bestemming worden gesignaleerd.
4.3.4	De drempelwaarde dient ingesteld te kunnen worden op basis van tijd: Alle gesprekken die langer duren dan de ingestelde tijdsduur worden gesignaleerd.
4.3.5	Als een drempelwaarde wordt overschreden, dan dienen één of meerdere door de Deelnemer te bepalen personen hiervan door middel van een direct verstuurd bericht op de hoogte te worden gebracht.

4.4 Historische Rapportage- UC&TS

Volgnr	Omschrijving
4.4.1	Er dient per Communicatiekanaal een rapport gemaakt te kunnen worden waarin de 20 Communicatiesessies met de langste tijdsduur worden weergegeven.
4.4.2	Er dient een rapport gemaakt te kunnen worden waarin de 20 spraaksessies met de hoogste kosten worden weergegeven.
4.4.3	Rapportage dient mogelijk te zijn over aantallen en tijdsduur van: <ul style="list-style-type: none"> - verkeer naar nationale vaste bestemmingen - verkeer naar nationale mobiele bestemmingen - verkeer naar internationale bestemmingen (per land) - verkeer naar gratis servicenummers - verkeer naar betaalde servicenummers
4.4.4	Er dient een rapport gemaakt te kunnen worden over de Responsetijd van een oproep.
4.4.5	Er dient een rapport gemaakt te kunnen worden over het aantal niet beantwoorde oproepen.
4.4.6	Er dient een rapport gemaakt te kunnen worden over het aantal doorverbonden gesprekken.

4.5 Realtime rapportage - KCC

Volgnr	Omschrijving
4.5.1	Realtime rapportage dient mogelijk te zijn, waarbij alle op het platform beschikbare informatie real time getoond moet kunnen worden. Onder andere de volgende informatie per Communicatiekanaal (spraak, video, chat, enz.) dient beschikbaar te zijn: <ul style="list-style-type: none"> - Het actuele aantal klant-contact-verzoeken in een wachtrij. - De actuele Wachtijden binnen een wachtrij. - De actuele Responsetijden. - De actuele Behandelingstijden. - Het actuele aantal beschikbare agenten.
4.5.2	Voor realtime rapportage dient het mogelijk te zijn drempelwaarden in te stellen voor KCC gerelateerde parameters. Indien een drempelwaarde wordt overschreden dient dit gesignaleerd te worden door middel van een melding op het scherm. De volgende drempelwaarden dienen in ieder geval ingesteld te kunnen worden: <ul style="list-style-type: none"> - Het aantal klant-contact-verzoeken in een wachtrij. - De Wachtijd van klant-contact-verzoeken in een wachtrij. - Het aantal beschikbare agenten in een agentgroep. - Het percentage beschikbare agenten in een agentgroep. - De Responsetijd. - De verwachte Wachtijd van klant-contact-verzoeken in een wachtrij.

4.5.3	Er dient realtime gerapporteerd te worden over de status van een individuele agent. Dit betreft in ieder geval rapportage over: <ul style="list-style-type: none"> - De tijdsduur van een in behandeling zijnde Communicatiesessie. - De actuele Nawerktijd. - De presence status. - De reason code indien de agent niet beschikbaar is.
4.5.4	Er dient realtime gerapporteerd te worden over de status van agentgroepen. Dit betreft in ieder geval rapportage over: <ul style="list-style-type: none"> - De tijdsduur van in behandeling zijnde Communicatiesessie(s). - De actuele Nawerktijden. - De presence statussen. - De reason codes van agenten die niet beschikbaar zijn.

4.6 Historische rapportage - KCC

4.6.1 Algemeen

Volgnr	Omschrijving
4.6.1.1	Alle historische rapportage dient beschikbaar gesteld te worden over een vrij instelbare rapportageperiode.
4.6.1.2	Historische rapportage over Wachttijden, Responsetijden, Gesprekstijden, Nawerktijden en Afhandelingstijden dient weergegeven te kunnen worden voor één, meerdere of alle typen Communicatiekanalen (spraak, video, chat, enz.). Deze rapportage dient vervolgens te kunnen worden toegespitst op: <ul style="list-style-type: none"> - Een Deelnemer - Een wachtrij. - Een groep agenten. - Een skill. - Een individuele agent.
4.6.1.3	Een Deelnemer dient informatie over zijn eigen servicelevels in GT Connect te kunnen vastleggen. Dit betreft in ieder geval informatie over: <ul style="list-style-type: none"> - De minimaal af te handelen hoeveelheden klant-contact-verzoeken per Communicatiekanaal per tijdseenheid. - Het minimaal te behalen percentage afgehandelde klant-contact-verzoeken per tijdseenheid. - De maximale Wachtijd per Communicatiekanaal.
4.6.1.4	Voor historische rapportage dient het mogelijk te zijn drempelwaarden in te stellen voor KCC gerelateerde parameters. Indien een drempelwaarde wordt overschreden dient dit gesignaleerd te worden door middel van een melding op het scherm. De volgende drempelwaarden dienen in ieder geval ingesteld te kunnen worden: <ul style="list-style-type: none"> - Actuele servicelevels. - Aantal abandoned calls.

4.6.2 Rapportages

Volgnr	Omschrijving
4.6.2.1	Er dient per vastgelegd servicelevel historische rapportage beschikbaar te zijn over de gerealiseerde servicelevels. Hieronder valt in ieder geval informatie over: <ul style="list-style-type: none"> - Het aantal binnen de gestelde servicelevels beantwoorde/afgehandelde klant-contact-verzoeken. - Het aantal buiten de gestelde servicelevels beantwoorde/afgehandelde klant-contact-verzoeken.
4.6.2.2	Er dient historische rapportage beschikbaar te zijn over de aantallen inkomende klant-contact-verzoeken.
4.6.2.3	Er dient historische rapportage beschikbaar te zijn over de aantallen afgehandelde klant-contact-verzoeken.
4.6.2.4	Er dient historische rapportage beschikbaar te zijn over het percentage afgehandelde klant-contact-verzoeken (afgehandelde verzoeken afgezet tegen het totaal aantal verzoeken).
4.6.2.5	Er dient historische rapportage beschikbaar te zijn over de Wachtijd van klant-contact-verzoeken. Er dient in dit kader in ieder geval te worden gerapporteerd over: <ul style="list-style-type: none"> - Een overzicht van alle Wachttijden. - De gemiddelde Wachtijd. - De langste Wachtijd.
4.6.2.6	Er dient historische rapportage beschikbaar te zijn over de Responsetijd van klant-contact-verzoeken. Er dient in dit kader in ieder geval te worden gerapporteerd over: <ul style="list-style-type: none"> - Een overzicht van alle Responsetijden. - De gemiddelde Responsetijd. - De langste Responsetijd.
4.6.2.7	Er dient historische rapportage beschikbaar te zijn over de Gesprekstijd. Er dient in dit kader in ieder geval te worden gerapporteerd over: <ul style="list-style-type: none"> - Een overzicht van alle Gesprekstijden. - De gemiddelde Gesprekstijd. - De langste Gesprekstijd.
4.6.2.8	Er dient historische rapportage beschikbaar te zijn over de tijd dat een beller door een agent in de wacht wordt gezet (On Hold). Er dient in dit kader in ieder geval te worden gerapporteerd over: <ul style="list-style-type: none"> - Een overzicht van hoelang een beller in de wacht heeft gestaan. - De gemiddelde tijd dat een beller in de wacht heeft gestaan. - De langste tijd dat een beller in de wacht heeft gestaan.
4.6.2.9	Er dient historische rapportage beschikbaar te zijn over de Nawerktijd. Er dient in dit kader in ieder geval te worden gerapporteerd over: <ul style="list-style-type: none"> - Een overzicht van alle Nawerktijden. - De gemiddelde Nawerktijd. - De langste Nawerktijd.
4.6.2.10	Er dient historische rapportage beschikbaar te zijn over de Afhandelingstijd. Er dient in dit kader in ieder geval te worden gerapporteerd over: <ul style="list-style-type: none"> - Een overzicht van alle Afhandelingstijden. - De gemiddelde Afhandelingstijd. - De langste Afhandelingstijd.
4.6.2.11	Er dient historische rapportage beschikbaar te zijn over de Behandelingstijd. Er dient in dit kader in ieder geval te worden gerapporteerd over: <ul style="list-style-type: none"> - Een overzicht van alle Behandelingstijden. - De gemiddelde Behandelingstijd. - De langste Behandelingstijd.

4.6.2.12	Er dient historische rapportage beschikbaar te zijn over de aantallen klant-contact-verzoeken die tijdens de Wachtijd zijn verbroken.
4.6.2.13	Er dient historische rapportage beschikbaar te zijn over de aantallen gesprekken die door de agent zijn verbroken.
4.6.2.14	Er dient historische rapportage beschikbaar te zijn over het percentage tijdens de Wachtijd verbroken klant-contact-verzoeken (het verbroken aantal verzoeken afgezet tegen het totaal aantal verzoeken die in een wachtrij terecht zijn gekomen).
4.6.2.15	Er dient historische rapportage beschikbaar te zijn over de aantallen klant-contact-verzoeken die tijdens de Wachtijd zijn verbroken binnen een zelf in te stellen hoeveelheid seconden (bijvoorbeeld: het aantal klanten dat de verbinding heeft verbroken binnen 30 seconden).
4.6.2.16	Er dient historische rapportage beschikbaar te zijn over het percentage tijdens de Wachtijd verbroken klant-contact-verzoeken binnen een zelf in te stellen hoeveelheid seconden.
4.6.2.17	In aanvulling op de diverse historische rapportages over Wachtijden, Responsetijden, Gesprekstijden, Nawerktijden en Afhandelingstijden, dient per individuele agent historische informatie beschikbaar te zijn over: <ul style="list-style-type: none"> - De beschikbaarheid. - De opgenomen pauzes. - De opgegeven/weergegeven presence. - Gebruikte reason codes (codes om (tijdelijke) onbeschikbaarheid op te geven). - De wijze van uitloggen (actief of automatisch).
4.6.2.18	Er dient historische rapportage beschikbaar te zijn over aantallen en bestemmingen van klant-contact-verzoeken die zijn doorverbonden/doorgezonden naar de tweede lijn, gespecificeerd naar bestemming en gespecificeerd naar wel of niet beantwoord door de tweede lijn.
4.6.2.19	Er dient historische informatie beschikbaar te zijn over aantallen en percentages agenten die automatisch zijn uitgelogd.
4.6.2.20	Er dient historische informatie beschikbaar te zijn over de reason codes die door agenten zijn gebruikt om (tijdelijke) onbeschikbaarheid op te geven.
4.6.2.21	Klant-contact-verzoeken kunnen door een agent worden geclassificeerd door het koppelen van een turfcode/account-code aan het klant-contact-verzoek. Er dient historische rapportage beschikbaar te zijn over de gebruikte turfcodes.
4.6.2.22	First Call Resolution is het percentage van de gesprekken waarbij de klantvraag volledig door het KCC wordt beantwoord, zonder dat de beller hoeft te worden doorverbonden dan wel teruggebeld hoeft te worden. Er dient First Call Resolution rapportage beschikbaar te zijn.
4.6.2.23	Er dient historische rapportage beschikbaar te zijn over het aantal keer dat oproepen in een wachtrij zijn gezet terwijl er geen agenten waren ingelogd, inclusief hoelang deze oproepen in de wachtrij hebben gestaan .

5 Integratie

5.1 Inleiding

<i>Info</i>	<p><i>GT Connect zal vele jaren actief door een groot aantal Deelnemers gebruikt gaan worden. GT Connect zal tevens ingezet worden voor toepassingen en processen die nu nog onbekend zijn en zal integreren met applicaties die nog ontwikkeld moeten worden. Dat betekent dat een grote mate van flexibiliteit vereist is en een groot aanpassingsvermogen wordt verwacht.</i></p> <p><i>Voor integratie van GT Connect met informatiesystemen en UC/TS-platformen van derden wordt een API-strategie gehanteerd. Een Application Programming Interfaces (API) is een combinatie van het koppelvlak, documentatie en andere ondersteunende hulpmiddelen. In principe moet alle functionaliteit van GT Connect met API's en ontwikkeltools (SDK) beschikbaar zijn voor het (laten) ontwikkelen/koppelen van ten minste de volgende type applicaties:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><i>- Messaging applicaties.</i><i>- Click-to-call applicaties.</i><i>- Secure (IP) call recording applicaties.</i><i>- Call logging applicaties.</i><i>- Interactieve Voice Response (IVR) applicaties.</i><i>- Computer-Telefonie Integratie (CTI) applicaties.</i><i>- Automation en bots applicaties.</i><i>- Informatiesystemen, zoals zaaksystemen, identity access and management systemen, service management systemen, workforce management systemen, quality monitoring systemen, datawarehouse systemen, etc.</i> <p><i>De API's moeten toegankelijk zijn om voor een brede ontwikkel-community en ontwikkelvriendelijk zijn. Welke ontwikkelaars met de API's en data zullen werken is onbekend. Deze groep van onbekende ontwikkelaars moet op een goede manier worden bediend. Dit wordt gerealiseerd door zoveel mogelijk aan te sluiten op de standaarden waarmee ontwikkelaars gewend zijn te werken.</i></p> <p><i>Omdat er veel gelijksoortige Deelnemers zijn, zullen er bij veel Deelnemers gelijksoortige integratievraagstukken spelen. Oplossingen moeten tussen Deelnemers gedeeld kunnen worden, zodat ontwikkeling en onderhoud efficiënter wordt.</i></p> <p><i>API's die gebruikt worden bij koppelingen met GT Connect zijn bij voorkeur product- of leverancier onafhankelijk. Als technische componenten of producten binnen GT Connect worden vervangen, samen met de daarbij behorende technische API's, dan moet de impact voor de afnemers minimaal zijn. Dergelijke productafhankelijke API's worden daarom bij voorkeur door afnemers aangeropen via een façade API.</i></p>
-------------	--

5.2 Functionaliteit en services

Volgnr	Omschrijving
5.2.1	Alle met GT Connect geboden functionaliteit dient als een service aangeboden te kunnen worden. Het leidende principe is 'Alles is een service'. Op het technisch koppelvlak wordt dit gerealiseerd door het toepassen van open standaarden en programmeerinterfaces van services (API's).

5.2.2	Indien UC/TS-platformen of -clients van derden gekoppeld of geïntegreerd worden met GT Connect dan dient het spraakverkeer met bronnen/bestemmingen buiten deze gekoppelde platformen/clients van derden altijd via GT Connect te lopen.
5.2.3	<p>Er dient een API/SDK-toolkit(s) beschikbaar te zijn waarmee alle functionaliteit, informatie, en instellingen van GT Connect beschikbaar gemaakt kunnen worden aan UC/TS-platformen en informatiesystemen van derden. Denk daarbij aan functionaliteit als, maar niet beperkt tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het uitwisselen van presence statussen. - Het aanmaken, uitwisselen en ophalen (chat)berichten. - Het aanmaken, wijzigen, raadplegen en verwijderen van contacten in adresboeken. - Het ontvangen van voicemail berichten als e-mailberichten. - Het aanmaken, wijzigen, raadplegen en verwijderen van samenwerkingsruimten. - Het aanmaken, wijzigen, raadplegen en verwijderen van teams en teamsamenstellingen. - Het aanmaken, wijzigen, raadplegen en verwijderen van bestanden in samenwerkingsruimten. - Het bouwen, implementeren en beschikbaar maken van bots (een applicatie die een geautomatiseerde taak uitvoert). - Het automatiseren van het configureren en het installeren van Endpoints. - Het integreren met IAM-oplossingen per Deelnemer t.b.v. provisioning, authenticatie en autorisatie van accounts in GT Connect. - Het opvragen van real-time wachtrij-informatie, een real-time overzicht van beschikbare agenten, een real-time overzicht van de status van agenten (met reason codes). - Het opvragen van gespreksstatistieken en wachtrij-informatie, met ten minste: <ul style="list-style-type: none"> o Het aantal gesprekken in een tijdsperiode (per wachtrij en in totaal). o Het aantal beantwoorde gesprekken (per wachtrij en in totaal). o Het aantal afgehaakte gesprekken (per wachtrij en in totaal). o Het aantal wachtenden (per wachtrij en in totaal). o Het gemiddelde en de maximale duur van gesprekken (per wachtrij en in totaal). o De actuele verwachte wachttijd (per wachtrij en in totaal). - Het opvragen van gesprek/sessiegegevens, met ten minste: <ul style="list-style-type: none"> o Het tijdstip van een gesprek/sessie. o Het nummer van beller. o De naam/identificatie van wachtrij. o De Agent die gesprek aangenomen heeft. o Door beller ingevoerde menu-keuzes en/of attributen (bijvoorbeeld dossier/zaaknummer, bevestiging van deelname aan klanttevredenheidsonderzoek, etc.).
5.2.4	Het dient mogelijk te zijn om de agent applicatie te kunnen koppelen aan andere applicaties zoals bijvoorbeeld CRM-applicaties/zaaksystemen. Waarbij agenten bij een inkomende oproep op basis van nummerherkenning van de beller en/of ingevoerde gegevens in een IVR keuzemenu, relevante gegevens uit het CRM-applicatie/zaaksysteem beschikbaar worden gemaakt in de agent applicatie of middels een actie vanuit de agentapplicatie, zoals het lanceren van een webpagina.
5.2.5	Het dient mogelijk te zijn om braileregels aan te sluiten, dan wel te integreren met softwarematige endpoints. Met behulp van scripting (bijv. JAWS scripting, Dolphin Scripting, COBRA scripting en/of NVDA/python-scripting), moet het in ieder geval mogelijk zijn om telefoniefunctie te bedienen, en presence en adresboek informatie uit te lezen en op een braileregel te presenteren.

5.2.6	Het dient mogelijk te zijn authenticatie, autorisatie en accountbeheer van GT Connect (federatief) te koppelen aan Active Directory of andere in de markt gangbare Identity & Access Management producten.
5.2.7	De Opdrachtnemer dient een werkende koppeling met de Active Directory op te kunnen leveren. De koppeling moet: <ul style="list-style-type: none"> - gebruikersprovisioning vanuit Active Directory mogelijk maken; - account- en (global) adresboekgegevens kunnen synchroniseren; - gebruikers kunnen authenticeren met hun Active Directory wachtwoord.
5.2.8	De Opdrachtnemer dient een werkende koppeling met een zaakstelsel (Klant Contact Systeem) te kunnen realiseren, die: <ul style="list-style-type: none"> - het mogelijk maakt om contactmomenten via verschillende kanalen automatisch te registreren in het zaakstelsel; - de inhoud van het contact via tekstgeïntegreerde kanalen vastlegt in het zaakstelsel, direct of via callback URL's; - Click-to-dial functionaliteit vanuit het zaakstelsel ondersteunt.
5.2.9	De Opdrachtnemer dient een werkende WhatsApp-koppeling te kunnen realiseren, die: <ul style="list-style-type: none"> - het mogelijk maakt om Whatsapp-berichten met een Softwarematig Endpoint te kunnen versturen en ontvangen; - Whatsapp-berichten kan routeren op basis van o.a. tijdstip en wachtrijcondities.
5.2.10	De Opdrachtnemer dient een werkende SMS-koppeling te kunnen realiseren, die: <ul style="list-style-type: none"> - het mogelijk maakt om SMS-berichten met een Softwarematig Endpoint te kunnen versturen en ontvangen; - Interactieve Chat Response (chatbots) mogelijkheden biedt voor SMS-afhandeling; - SMS-berichten kan routeren op basis van o.a. tijdstip en wachtrijcondities.
5.2.11	De Opdrachtnemer dient een werkende Twitter-koppeling te kunnen realiseren, die: <ul style="list-style-type: none"> - het mogelijk maakt om Twitter-berichten met een Softwarematig Endpoint te kunnen versturen en ontvangen; - Twitter-berichten kan routeren op basis van o.a. tijdstip en wachtrijcondities.
5.2.12	De Opdrachtnemer dient een werkende Facebook-koppeling te kunnen realiseren, die: <ul style="list-style-type: none"> - het mogelijk maakt om Facebook-berichten met een Softwarematig Endpoint te kunnen versturen en ontvangen; - Facebook-berichten kan routeren op basis van o.a. tijdstip en wachtrijcondities.
5.2.13	De Opdrachtnemer dient een werkende E-mail-koppeling te kunnen realiseren, die: <ul style="list-style-type: none"> - het mogelijk maakt om email-berichten met een Softwarematig Endpoint te kunnen versturen en ontvangen; - email-berichten kan routeren op basis van o.a. tijdstip en wachtrijcondities. - het mogelijk maakt om voicemailberichten per e-mail te ontvangen.
5.2.14	Het dient mogelijk te zijn om service management systemen van de Deelnemer te koppelen met de service management systemen van de Opdrachtnemer, zodat: <ul style="list-style-type: none"> - incidenten en service requests die in het systeem van de Deelnemer worden ingediend en geregistreerd via deze koppeling doorgezet kunnen worden naar de Opdrachtnemer. - status-updates van incidenten en service requests in het systeem van de Opdrachtnemer doorgezet kunnen worden naar het systeem van van de Deelnemer.
5.2.15	De Opdrachtnemer dient een werkende koppeling met een Workforce Management systeem (WFM) te kunnen realiseren, waarbij het WFM-systeem real-time van gespreksstatistieken, wachtrij-informatie en gesprek/sessiegegevens voorzien kan worden.

5.2.16	De Opdrachtnemer dient een werkende koppeling met een Quality Monitoring systeem (QM) te kunnen realiseren, waarbij het QM-systeem real-time van gespreksstatistieken, gesprek/sessiegegevens en (live-streams van) recordings van sessies voorzien kan worden.
5.2.17	De Opdrachtnemer dient een werkende koppeling met applicaties en systemen voor het uitvoeren van klanttevredenheidonderzoeken (KTO) te kunnen realiseren, waarbij het uitgevoerde KTO voor alle type Communicatiekanalen te koppelen is aan de Communicatiesessie welke binnen GT Connect heeft plaatsgevonden.

5.3 Standaardisatie

Volgnr	Omschrijving
5.3.1	De API's zijn gerealiseerd met REST- (JSON- of XML-dataformaat) of SOAP-technologie en dienen gebruik te maken van webstandaarden zoals JSON, HAL, HATEOAS, W3C-standaarden of IETF RFC's
5.3.2	Specificaties (documentatie) van REST API's is beschikbaar als Open API Specification (OAS) V2.0 of hoger.
5.3.3	De API's en SDK's moeten geschikt zijn voor het ontwikkelen/koppelen van applicaties op ten minste de volgende platformen: Windows, Linux, MacOS, Java, Android, IOS en websites met Javascript.
5.3.4	De GT Connect portal en webintegraties, die met API's en SDK's gerealiseerd kunnen worden, moeten voldoen aan de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 niveau A en AA.
5.3.5	Indien API's gebruik maken van HTTP als transportprotocol voor uitwisseling van gegevens, passen API's de verplichte HTTP-statuscodes toe en geven detailinformatie over een foutcode conform RFC7807.

5.4 Documentatie en Softwarebibliotheek

Volgnr	Omschrijving
5.4.1	Documentatie en programmeer voorbeelden over de beschikbare ontwikkeltools en API's dient online beschikbaar te zijn voor Deelnemers en applicatieontwikkelaars van derde partijen.
5.4.2	Koppelvlakwijzigingen dienen met bijbehorende planning op een publiek toegankelijke blog als changelog en via een mailinglijst bekendgemaakt te worden.
5.4.3	Oude en nieuwe versies (max. 3) van een API worden voor een beperkte overgangperiode (1 jaar) naast elkaar aangeboden.
5.4.4	Deelnemers die een niet meer ondersteunde API gebruiken, worden actief gewaarschuwd.
5.4.5	Door de Opdrachtnemer ontwikkelde integratieoplossingen voor een Deelnemer worden zonder kosten aan andere Deelnemers ter beschikking gesteld. Hiertoe richt de Opdrachtnemer een softwarebibliotheek in (incl. documentatie), waarin Deelnemers kunnen zoeken naar oplossingen/componenten en deze kunnen hergebruiken.
5.4.6	Elke afgenomen koppeling is inclusief 8 uur advies/instructie aan de Deelnemer of aan een leverancier van de Deelnemer over het gebruik van GT Connect API's. Het advies is specifiek gericht op de situatie van de Deelnemer en het systeem van de Deelnemer waarmee een koppeling tot stand gebracht moet worden.

5.5 Testomgeving

Volgnr	Omschrijving
5.5.1	De Opdrachtnemer dient ontwikkel- en testfaciliteiten ter beschikking te stellen, waartegen Deelnemers of derde partijen namens Deelnemers integratietoepassingen onafhankelijk van elkaar kunnen ontwikkelen.
5.5.2	Het gebruik van de ontwikkel- en testfaciliteiten mag de beschikbaarheid, integriteit en performance van de productieomgeving niet negatief beïnvloeden.
5.5.3	De Opdrachtnemer dient in deze ontwikkel- en testfaciliteiten geanonimiseerde/dummy testdata beschikbaar te stellen.

5.6 Integratie met Microsoft/Office365

Volgnr	Omschrijving
<i>Info</i>	<i>Bij de Deelnemers is er een grote diversiteit is aan kantoorautomatiseringssystemen en informatiesystemen in gebruik. GT Connect moet een open systeem zijn, die onafhankelijk van het product/systeem moet kunnen integreren, gebruikmakend van de mogelijkheden die dit product/systeem biedt. Omdat er veel Deelnemers zijn die gebruikmaken van Microsoft producten wordt bijzondere aandacht besteed aan de integratie met deze productfamilie. Voor een optimale gebruikservaring wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat GT Connect in samenhang gebruikt moet kunnen worden met producten zoals Windows, Exchange, Outlook, Teams, Skype for Business, Intune en (Azure) Active Directory, voor zover deze producten integratie met andere communicatiesystemen toelaten.</i>
5.6.1	Het moet mogelijk zijn om GT Connect presence informatie in Outlook te tonen.
5.6.2	Het moet mogelijk zijn om GT Connect presence informatie in de Skype for Business client te tonen.
5.6.3	Het plannen van een online vergadering met behulp van Microsoft Outlook dient ondersteund te worden, waarbij de relevante gegevens van de vergadering (inbelnummer, toegangscode en weblink) automatisch in de uitnodiging worden gezet.
5.6.4	Gebruikers dienen via Microsoft Outlook toegang te kunnen krijgen tot hun berichten in de voicemailbox.
5.6.5	Click to call vanuit Microsoft Outlook dient ondersteund te worden.
5.6.6	Alle functionaliteit van GT Connect die beschikbaar gesteld kan worden via de Skype for Business client (bijvoorbeeld via een plug-in) moet beschikbaar gesteld worden aan Deelnemers die de Skype for Business client als primaire interface voor GT Connect willen gebruiken.

5.7 Integratiedienstverlening

Volgnr	Omschrijving
5.7.1	De Opdrachtnemer stelt in de vorm van Adviesdiensten kennis en expertise ter beschikking om Deelnemers of partijen namens Deelnemers te ondersteunen bij de bouw en onderhoud van integratieoplossingen.
5.7.2	De Opdrachtnemer kan als Speciale Dienst integratieoplossingen turn-key bouwen, opleveren en onderhouden voor Deelnemers.
5.7.3	De Opdrachtnemer dient een integratieoplossing volgens een Agile ontwikkelproces te kunnen realiseren en/of kunnen participeren in een Agile ontwikkelproces van de Deelnemer c.q. derde partij die applicaties voor de Deelnemer ontwikkeld.

5.7.4	De Opdrachtnemer dient pro-actieve ketenbewaking uit te voeren. Dit betekent dat Opdrachtnemer proactief alle koppelingen met GT Connect dient te monitoren. Indien Opdrachtnemer een incident signaleert op koppelvlakken die niet binnen het GT Connect domein door de Opdrachtnemer opgelost kan worden, dient hij dit bij de gekoppelde partij, bijvoorbeeld vaste en mobiele providers, en de betrokken Deelnemer(s) te melden. Opdrachtnemer bewaakt vervolgens de afhandeling van dit incident en biedt ondersteuning bij de oplossing van het incident.
-------	---

6 Beveiliging

Dit hoofdstuk bevat een overzicht van een deel van de eisen en wensen die op het gebied van informatiebeveiliging aan de Opdrachtnemer, het GT Connect platform en de dienstverlening worden gesteld. Veel van deze eisen en wensen zullen uiteindelijk verwerkt worden in de op te stellen overeenkomst en zullen daarom in de definitieve uitvraag niet opgenomen worden in de conformiteitenlijst. Voor wat betreft de contractuele voorwaarden zullen deze zoveel mogelijk aansluiten bij de GIBIT-voorwaarden. In dit AFB zijn alle eisen en wensen die op het gebied van informatiebeveiliging worden voorzien samengenomen, zodat potentiële Deelnemers en marktpartijen een zo'n compleet mogelijk beeld kunnen vormen en hierop kunnen reageren.

6.1 Informatiebeveiligingsbeleid

Volgnr	Omschrijving
6.1.1	De Opdrachtnemer dient te zijn gecertificeerd volgens de ISO 27001 norm voor informatiebeveiliging, of de Opdrachtnemer dient een gelijkwaardig, op de ISO 27001 norm gebaseerd managementsysteem voor informatieveiligheid te hebben geïmplementeerd.
6.1.2	Het beveiligingsbeleid van de Opdrachtnemer dient gebaseerd te zijn op de Code voor Informatiebeveiliging, NEN-ISO/IEC 27002 en NEN-ISO/IEC 27017.
6.1.3	<p>Opdrachtnemer staat ervoor in dat gemeenten met de door Opdrachtnemer geleverde dienstverlening kunnen voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG, op het moment van publicatie van dit document te vinden op https://www.ibdgemeenten.nl/producten/strategische-en-tactische-big/), of de eventuele toekomstige opvolgers van de BIG. Uitgangspunt hierbij is dat de scope en reikwijdte van deze eventuele opvolgers van de BIG niet wezenlijk wijzigen en net als de BIG een afgeleide zullen zijn van NEN-ISO/IEC 27001 en 27002 standaarden.</p> <p>Indien de dienstverlening (gedeeltelijk) door de Opdrachtnemer beheerd wordt (bijv. bij hosting), of dienstverlening betreft die door de Opdrachtnemer verricht wordt, staat de Opdrachtnemer er (voor dat deel) voor in dat de dienstverlening voldoet aan de in de vorige alinea bedoelde norm voor informatiebeveiliging.</p> <p>De Opdrachtnemer legt ten minste een algemene beschrijving van de in de vorige alinea bedoelde getroffen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen schriftelijk vast en geeft deze ter inzage aan de Opdrachtgever.</p>
6.1.4	Als een specifieke beveiligingsmaatregel van de Opdrachtnemer voldoet aan de BIG (of de eventuele opvolger van de BIG) maar niet overeenkomt met een door de Deelnemer voorgeschreven oplossing, dan dient de Opdrachtnemer deze maatregel op verzoek van de Deelnemer aan te passen tenzij de Opdrachtnemer relevante, zwaarwegende argumenten heeft om de aanpassing niet door te voeren. Een dergelijke aanpassing op basis van een verzoek van een Deelnemer geldt als een Speciale Dienst waarvoor de Opdrachtnemer, na het doorlopen van een offertetraject, kosten in rekening kan brengen.
6.1.5	<p>GT Connect dient minimaal geschikt te zijn om gegevens met de volgende BIV-classificatie te verwerken:</p> <ul style="list-style-type: none">- Beschikbaarheid niveau: Essentieel (3)- Integriteit niveau: Hoog (2)- Vertrouwelijkheid niveau: Vertrouwelijk (2) <p>(zie handreiking dataclassificatie van de BIG: https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/wp-content/uploads/2018/04/Handreiking-dataclassificatie-1.7.1.pdf)</p>

6.2 Beveiligingseisen t.a.v. personeel

Volgnr	Omschrijving
6.2.1	De Opdrachtnemer is verplicht om na tijdig verzoek van de Deelnemer drie dagen voordat met werkzaamheden op locatie van de Deelnemer wordt aangevangen een verklaring omtrent het gedrag (VOG) van de in te zetten medewerkers te overleggen. De door Opdrachtnemer te overleggen verklaring is niet ouder dan een jaar, gerekend vanaf het moment waarop de desbetreffende medewerker zijn werkzaamheden zal aanvangen bij de Deelnemer en is afgegeven door het Centraal Orgaan Verklaring Omtrent het Gedrag van het Ministerie van Veiligheid & Justitie (COVOG). De kosten voor de verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

6.3 Beheer van bedrijfsmiddelen

Volgnr	Omschrijving
6.3.1	<p>De Opdrachtnemer garandeert dat alle apparatuur en gegevensdragers die gebruikt worden in GT Connect zijn ondergebracht in marktconform beveiligde datacenters binnen de Europees Economische Ruimte (EER), althans in een land dat door een besluit van de Europese Commissie als veilig is aangemerkt, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.</p> <p>Indien een datacenter wordt beheerd door een derde (sub-verwerker), dient de Opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i) ervoor zorg te dragen dat deze sub-verwerker afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen opdat de verwerking van gegevens aan de vereisten van de toepasselijke wet- en regelgeving voldoet. - ii) de volledige aansprakelijkheid te aanvaarden voor het handelen van de ingeschakelde sub-verwerker; - iii) met deze sub-bewerker voorafgaand aan de uitbesteding een schriftelijke overeenkomst sluit, op grond waarvan: <ul style="list-style-type: none"> o (1) alle verplichtingen die op grond van de Overeenkomst met betrekking tot de verwerking en beveiliging van gegevens op de Opdrachtnemer rusten mede komen te rusten op deze sub-bewerker; o (2) de betreffende sub-bewerker zich eveneens richt naar de instructies van Opdrachtgever.
6.3.2	Vernietigen van data mag enkel geschieden op basis van de Archiefwet 1995 en de daaruit voortvloeiende gemeentelijke selectielijst. Media en data moeten op een veilige en beveiligde manier volledig worden verwijderd als ze niet langer nodig zijn, overeenkomstig de procedure veilige afvoer ICT-middelen uit de BIG. Met volledig wordt bedoeld dat data ook van eventuele caches, back-up en uitwijksystemen verwijderd moeten worden.
6.3.3	Media die informatie bevatten, moeten worden beschermd tegen onbevoegde toegang, misbruik of corruptie tijdens transport.
6.3.4	Aan data moet metadata over vertrouwelijkheid, gebruik, beheer en vernietiging toegewezen kunnen krijgen.
6.3.5	Data en metadata dienen versleuteld opgeslagen te worden
6.3.6	Data (o.a. opgenomen telefoongesprekken, chats, e.d.) moeten inclusief metadata geëxporteerd kunnen worden in een open formaat.
6.3.7	Opdrachtnemer dient data en metadata in GT Connect dagelijks veilig te stellen middels een back-up en minimaal 30 dagen te bewaren.
6.3.8	Data en metadata uit een back-up moeten op verzoek van een Deelnemer binnen 24 uur teruggezet kunnen worden.

6.4 Toegangsbeveiliging

Volgnr	Omschrijving
6.4.1	Toegang tot de gebruikers- en beheerfuncties van GT Connect vindt plaats op basis van gepersonaliseerde (op naam herleidbare) accounts.
6.4.2	Een gebruiker krijgt alleen op basis van een gebruikersnaam en wachtwoord toegang tot de gebruikers- en beheerfuncties van GT Connect.
6.4.3	Tijdens het invoeren van het wachtwoord in GT Connect, wordt deze niet in "clear-text" getoond aan de gebruiker.
6.4.4	Wachtwoorden worden versleuteld gecommuniceerd tussen GT Connect en de gebruiker.
6.4.5	Wachtwoorden worden versleuteld opgeslagen in GT Connect of onderliggende systemen.
6.4.6	Gebruikers moeten wachtwoorden kunnen resetten/wijzigen via een self-service portal.
6.4.7	GT Connect moet de wachtwoord policy van een Deelnemer ondersteunen (regelmatig verplicht wijzigen van wachtwoorden, afdwingen van sterke wachtwoorden, beperken hergebruik van wachtwoorden). De wachtwoord policy kan per Deelnemer verschillen.
6.4.8	Gebruikers moeten gedwongen worden bij eerste aanmelding zelf hun wachtwoord te veranderen en wel zodanig, dat deze voldoet aan de wachtwoord policy van de Deelnemer.
6.4.9	Softwarematige Endpoints dienen Single Sign On functionaliteit te kunnen ondersteunen.
6.4.10	Softwarematige Endpoints dienen two factor authenticatie te kunnen ondersteunen.
6.4.11	Softwarematige Endpoints dienen two factor authenticatie op basis van biometrische gegevens te kunnen ondersteunen.
6.4.12	De toegang tot het web-based beheerplatform wordt geautoriseerd op basis van two factor authenticatie.
6.4.13	GT Connect is compatible met in de markt gangbare Identity & Access Management oplossingen en kan hiermee gekoppeld worden door gebruik van open standaarden als: OAuth, (secure) LDAP, SAML en XACML.
6.4.14	Indien autorisatie op basis van OAuth wordt gerealiseerd, dient deze te zijn gebaseerd op basis van minimaal OAuth 2.0.
6.4.15	Autorisaties zijn gebaseerd op rollen.
6.4.16	Vernietiging van data moet slechts aan bepaalde rollen in GT Connect toegestaan zijn.
6.4.17	Aanpassing van metadata moet slechts aan bepaalde rollen in GT Connect toegestaan zijn.
6.4.18	Er dient op verzoek van een Deelnemer een totaaloverzicht beschikbaar gesteld te kunnen worden van autorisaties van zowel Opdrachtnemer als Deelnemer.

6.5 Cryptografie

Volgnr	Omschrijving
6.5.1	Bij versleuteling van communicatie en/of opslag van gegevens wordt minimaal gebruik gemaakt van AES 128 symmetrische encryptie en SHA-2 hash functies, of encrypties en hash-functies met vergelijkbare versleutelingssterkte.

6.6 Beveiliging bedrijfsvoering

Volgnr	Omschrijving
6.6.1	Ontwikkel-, test-, acceptatie- en productieomgevingen moeten worden gescheiden om het risico van onbevoegde toegang tot of veranderingen aan de productieomgeving te verlagen.
6.6.2	De Opdrachtnemer zorgt er voor dat eventuele benodigde software voor het uitvoeren van de dienstverlening altijd up-to-date is. Dit betekent dat in ieder geval de kwetsbaarheden in de software die door het Nationaal Cyber Security Center (NCSC) geclassificeerd zijn als kwetsbaarheden met hoge kans op misbruik en een hoge impact binnen 1 week, nadat de softwareleverancier hier een oplossing voor beschikbaar heeft gesteld, worden weggenomen. Indien deze termijn in voorkomend geval aantoonbaar onredelijk/onrealistisch is, kan in overleg met de Deelnemer en/of CBO een andere planning worden overeengekomen.
6.6.3	GT Connect en softwarematige Endpoints kunnen overweg met de meest recente (beveiligings)updates van het onderliggende besturingssysteem en applicaties. Er hoeven geen excepties te worden ingericht.
6.6.4	Onderliggende systemen van GT Connect zijn "gehardend". Dit betekent dat niet gebruikte diensten/services standaard zijn uitgeschakeld.
6.6.5	GT Connect en softwarematige Endpoints kunnen overweg met in de markt gangbare anti-virus software, die voorzien is van de laatste "definitie" updates.
6.6.6	Er hoeven geen excepties gemaakt te worden in de anti-virusoplossing van Deelnemers voor een juiste werking van de GT Connect Diensten.
6.6.7	Het is niet mogelijk om kwaadaardige invoer (bijv. SQL injecties) door te voeren in het GT Connect platform. Dergelijke invoer wordt afgevangen en geregistreerd in de auditlog.
6.6.8	Er zijn in GT Connect geen z.g. "maintance hooks" en/of "backdoors" opgenomen voor (beheer)toegang tot GT Connect.
6.6.9	Gegevens kunnen tijdig worden geback-upt op basis van een volledige, incrementele of differentiële back-up (binnen SLA-afspraken) zonder dat GT Connect hier performance problemen van ondervindt.
6.6.10	Gegevens kunnen tijdig (binnen SLA-afspraken) worden teruggezet op basis van een volledige, incrementele en differentiële restore.
6.6.11	Gebruikers- en systeemhandelingen aan GT Connect worden onweerlegbaar vastgelegd in een auditlog, zijn niet wijzigbaar en blijven gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten beschikbaar.
6.6.12	Een auditlog beheerder kan op basis van parameters bepalen welke systeemactiviteiten worden vastgelegd in de auditlog.
6.6.13	Een auditlog beheerder kan op basis van parameters bepalen welke gebruikersactiviteiten worden vastgelegd in de auditlog.
6.6.14	Een auditlog beheerder kan de bewaartermijn van de auditlog instellen. De auditlogs dienen minimaal 1 dag en maximaal gedurende de duur van de Overeenkomst bewaard te kunnen worden.
6.6.15	Voor het toepassen van "tijdstempels" binnen de auditlog wordt gebruik gemaakt van een centrale tijdbron. Deze tijdbron is door de Opdrachtgever zelf te bepalen.
6.6.16	Op verzoek van Opdrachtgever/Deelnemer moeten Deelnemer-specifieke logging/events van logbronnen binnen GT Connect (near) real-time naar een SIEM-platform van de Deelnemer gestuurd kunnen worden (op basis van SNMP en/of syslog).

6.7 Communicatiebeveiliging

Volgnr	Omschrijving
6.7.1	De communicatie met het web-based beheerplatform dient te geschieden middels HTTPS (HyperText Transfer Protocol Secure).

6.7.2	De communicatie tussen systemen dient versleuteld plaats te vinden op basis van minimaal TLS V1.2.
6.7.3	Bij de versleuteling van het transport van mediaverkeer dient SRTP toegepast te worden.
6.7.4	De koppelvlakken van GT Connect met externe netwerken dienen beveiligd te zijn met Session Border Controllers en/of firewall-functionaliteit. Het gaat om koppelvlakken met: <ul style="list-style-type: none"> - Netwerken van providers van mobiele spraakdiensten. - Netwerken van providers van vaste spraakdiensten. - Netwerken van Deelnemers. - Netwerken van UC/TS-platformen van derden. - Internet.
6.7.5	De Opdrachtnemer dient aansluitvoorwaarden op te stellen voor het aansluiten van Deelnemers en netwerken van derden. De aansluitvoorwaarden beschrijven de set van voorwaarden waaraan Deelnemers en derden moeten voldoen om aan te kunnen sluiten op en gebruik te maken van GT Connect, zodanig dat de Opdrachtnemer de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van GT Connect kan blijven garanderen. De aansluitvoorwaarden dienen redelijkerwijs realiseerbaar te zijn voor Deelnemers en derden en worden in overleg met de Opdrachtgever vastgesteld.
6.7.6	Op de koppelvlakken van GT Connect dienen maatregelen getroffen te worden om ongeautoriseerde sessies en communicatiepatronen die afwijken van gangbare en verwachte communicatiepatronen te detecteren.
6.7.7	Op de koppelvlakken dienen maatregelen getroffen te worden tegen SPIT (SPam over Internet Telefonie).
6.7.8	Koppelvlakken met Deelnemers, providers en UC/TS-platformen van derden moeten logisch van elkaar gescheiden zijn. Dat wil zeggen tussen hiervoor genoemde partijen mag geen directe communicatie onderling mogelijk zijn, anders dan via GT Connect. Tenzij hiervoor expliciet toestemming voor verleend is.
6.7.9	Op de koppelvlakken moet filtering van verkeer mogelijk zijn. Het moet in ieder geval mogelijk zijn om verkeer op basis van bron- en bestemmingsadressen, protocollen, of een combinatie daarvan te blokkeren of juist expliciet toe te staan. Tevens dient reverse-path-controle ondersteund te worden.
6.7.10	Informatie over de interne netwerktopologie en systemen van GT Connect mag niet via de op de koppelvlakken aangesloten netwerken beschikbaar worden gesteld.
6.7.11	Sessies met Endpoints die niet meer actief blijken te zijn, moeten worden beëindigd.
6.7.12	Een beëindigde sessie met een Endpoint in GT Connect moet tot gevolg hebben dat een gebruiker zich opnieuw moet autoriseren. Het is niet mogelijk door bijv. een "back button" weer terug te keren naar een eerder scherm binnen de applicatie.
6.7.13	De sessie-timers dienen per Deelnemer instelbaar te zijn.
6.7.14	Binnen GT Connect dienen Deelnemers of onderdelen van Deelnemers logisch van elkaar gescheiden te zijn. Een Deelnemer moet zelf kunnen bepalen in hoeverre communicatie/samenwerking en informatie (bijv. bestanden, adresboek, etc.) met andere Deelnemers gedeeld mogen worden.

6.8 Acquisitie, ontwikkeling en onderhoud van informatiesystemen

Volgnr	Omschrijving
6.8.1	GT Connect wordt jaarlijks door de Opdrachtnemer actief getest op zwakheden d.m.v. penetratietesten en vulnerability testen. Hierbij wordt in ieder geval getest op de typen kwetsbaarheden uit de top 10 van de Open Web Application Security Project (OWASP). Resultaten uit deze testen worden door de Opdrachtnemer opgevolgd door het implementeren van security updates of andere maatregelen die de geconstateerde risico's mitigeren.

6.8.2	Indien in GT Connect kritieke kwetsbaarheden (CVSS-score ≥ 9) worden geconstateerd, dienen direct mitigerende maatregelen te worden genomen.
6.8.3	Security updates die als hoog of kritiek geclassificeerde kwetsbaarheden (CVSS-score ≥ 7) in GT Connect verhelpen, dienen binnen één week na het beschikbaar komen hiervan geïmplementeerd te worden.
6.8.4	Binnen het ontwikkelproces van de Opdrachtnemer zijn principes als "Security by Design" en "Privacy by Design" aantoonbaar opgenomen.
6.8.5	API's dienen gebruik te maken van Universally-Unique IDentifiers (UUID) op basis waarvan acties van/met externe systemen kunnen worden gelogd en getraceerd.
6.8.6	API's zijn alleen bruikbaar met behulp van een API-key. Gebruikers dienen zich te registreren en krijgen op basis hiervan een API-key toebedeeld, waarmee gebruik gemaakt kan worden van de ontwikkel- en testfaciliteiten.

6.9 Leveranciersrelaties

Volgnr	Omschrijving
6.9.1	De Opdrachtnemer dient, indien hijzelf niet de fabrikant van de voor de GT Connect ingezette producten is, aantoonbaar toegang te hebben tot kennis en ondersteuning van de fabrikant(en) van deze producten. De Opdrachtnemer moet snel kennisnemen van bij de fabrikant bekende kwetsbaarheden en toegang hebben tot het verkrijgen van patches om deze kwetsbaarheden te verhelpen.

6.10 Beheer van informatiebeveiligingsincidenten

Volgnr	Omschrijving
6.10.1	De Opdrachtnemer dient op verzoek van een Deelnemer alle relevante (gelogde) informatie die betrekking heeft op beveiligingsincidenten, indien mogelijk met een verklaring dat gegevens ongemanipuleerd uit authentieke bronnen komen, beschikbaar te stellen aan de Deelnemer.
6.10.2	In het geval van afnemen van producten en/of diensten accepteert de Opdrachtnemer dat (beveiligings)incidenten direct gemeld worden aan de Deelnemer, en als dat wettelijk noodzakelijk is ook aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Bij niet gemelde incidenten waar persoonsgegevens bij betrokken zijn, zal de Deelnemer een ontvangen boete en ontstane schade verhalen op de Opdrachtnemer.

6.11 Informatiebeveiligingsaspecten van bedrijfscontinuïteitsbeheer

Volgnr	Omschrijving
6.11.1	Indien de Raamovereenkomst of Nadere Overeenkomst(en) (mede) ziet op het door de Opdrachtnemer ontwikkelen van software, (niet zijnde een aanvulling op bestaande software), dan berusten de rechten van intellectuele eigendom op die te ontwikkelen software bij de Deelnemer(s). Voor zover nodig worden de betreffende rechten reeds nu voor alsdan overgedragen door de Opdrachtnemer aan de Deelnemer(s), die deze overdracht reeds nu voor alsdan aanvaard(t)(en). Deze overdracht ziet op alle huidige en toekomstige rechten in de meest ruime zin van het woord. De Opdrachtnemer doet reeds nu voor alsdan voorts – voor zover de wet dat toestaat – onherroepelijk afstand van eventuele persoonlijkheidsrechten op de software c.q. de dienstverlening. De Opdrachtnemer zal voorts alle broncodes van de betreffende ontwikkelde software aan de Deelnemer(s) ter beschikking stellen. De eenmalige koopprijs voor deze overdracht wordt geacht besloten te hebben gelegen in de betaling van de vergoeding voor de reguliere dienstverlening. De overdracht en de levering van de rechten en eerdergenoemde broncode vindt plaats onder de opschortende voorwaarde van betaling van de betreffende vergoeding.
6.11.2	De Opdrachtnemer dient per Deelnemer een continuïteitsplan op te stellen waarin is beschreven hoe het herstel van de GT Connect functionaliteit wordt gewaarborgd in geval van een calamiteit. Het continuïteitsplan dient uiterlijk drie maanden na afronding van de Migratie opgeleverd te worden aan de Deelnemer.
6.11.3	De Opdrachtnemer dient GT Connect te beveiligen tegen DDoS-aanvallen. Hiermee wordt bedoeld dat de functionaliteit van GT Connect moet beschikbaar blijven in geval van een DDoS-aanval.

6.12 Naleving AVG

Volgnr	Omschrijving
6.12.1	GT Connect voldoet aan de in Nederland geldende wet en regelgeving, waaronder de algemene verordening gegevensbescherming (EU verordening 2016/679, hierna te noemen AVG of GDPR).
6.12.2	<p>De Opdrachtgever kan audits/risico assessments laten uitvoeren om te controleren dat aan de eisen voor bescherming van persoonsgegevens en de beveiligingseisen die van toepassing zijn wordt voldaan.</p> <p>De Opdrachtnemer zal alle redelijkerwijs te verwachten medewerking verlenen aan een dergelijke controle. De Opdrachtnemer zal in dat kader ten minste inzage verlenen in alle relevante gegevens en achtergrondinformatie die relevant kan zijn in het kader van voornoemde controle. Ook zal De Opdrachtnemer toegang verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend. De kosten voor deze controle worden gedragen door Opdrachtgever / de Deelnemer(s) (zowel eigen kosten als kosten van de Opdrachtnemer), tenzij de derde één of meer tekortkomingen van niet ondergeschikte aard van de Opdrachtnemer constateert die ten nadele zijn van Opdrachtgever / de Deelnemer(s).</p> <p>Een derdenverklaring (TPM) kan als vervanging van de gevraagde audit worden gebruikt om aan te tonen dat aan beveiligingseisen voldaan is.</p> <p>Voor zover Opdrachtgever / de Deelnemer(s) afhankelijk zijn van de Opdrachtnemer voor de uitvoering van (wettelijke verplichte) audits, zal de Opdrachtnemer alle noodzakelijke medewerking verlenen aan de uitvoering van deze audits. De kosten voor deze medewerking worden gedragen door Opdrachtgever / de Deelnemer(s).</p>

6.12.3	Er wordt periodiek (minimaal 1 keer per jaar) gerapporteerd over informatiebeveiliging en privacy gebeurtenissen (ontwikkelingen, incidenten, audits, risicobeoordelingen, wijzigingen van de verklaring van toepasselijkheid).
--------	---

7 Beheer en organisatie

7.1 Algemeen

Volgnr	Omschrijving
7.1.1	Alle kosten die de Opdrachtnemer maakt in het kader van Beheer en Organisatie, waaronder alle kosten die gerelateerd zijn aan de eisen in deze Conformiteitlijst, kan de Opdrachtnemer niet in rekening brengen en dienen derhalve inbegrepen te zijn in de Tarieven van de Diensten.
7.1.2	De Opdrachtnemer verklaart dat hij - om de in dit document geëiste resultaten te leveren - de achterliggende (beheer)processen op orde heeft en deze, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten, op orde houdt.
7.1.3	De Opdrachtnemer is gecertificeerd en geautoriseerd voor het plegen van onderhoud aan de producten die in het kader van de dienstverlening worden ingezet. Onder dit onderhoud wordt tevens het doorvoeren van upgrades, updates en patches aan de ingezette software verstaan. De Opdrachtnemer dient voor het adequaat uitvoeren van het bedoelde onderhoud toegang te hebben tot de gereedschappen en de kennis van de producent, alsmede tot de 3e lijn support van de producent.

7.2 Duurzaamheid

Volgnr	Omschrijving
7.2.1	Nieuw te leveren apparatuur dient te voldoen aan de op het moment van levering meest recente versie van de Energy Star-normen voor energieprestaties.
7.2.2	Alle geleverde producten dienen deugdelijk te zijn verpakt. De Opdrachtnemer garandeert dat de verpakkingsmaterialen van geleverde producten op aangeven van de Deelnemer door de Opdrachtnemer zullen worden afgevoerd en duurzaam verwerkt.
7.2.3	Als bij producten additionele componenten worden meegeleverd waar de Deelnemer geen behoefte aan heeft, dan dient de Opdrachtnemer deze additionele componenten op verzoek van de Deelnemer af te voeren en te recyclen of duurzaam te verwerken. Dit kan bijvoorbeeld van toepassing zijn bij meegeleverde kabels, CD's/DVD's of documentatie.
7.2.4	Als door de Opdrachtnemer geleverde apparatuur verwijderd of vervangen wordt, dient de Opdrachtnemer de oude apparatuur terug te nemen, te recyclen en duurzaam te verwerken.
7.2.5	De leverancier van hostingruimte voor apparatuur die de Opdrachtnemer inzet voor GT Connect dient te beschikken over een geldige ISO 14001 certificering.

7.3 Governance en overleg

Volgnr	Omschrijving
<i>Info</i>	<i>Het contractmanagement van de Raamovereenkomst wordt uitgevoerd door een door de Opdrachtgever aangewezen Contract Beheer Organisatie (CBO).</i>
7.3.1	Een Deelnemer heeft de mogelijkheid de door hem uit te voeren (contract)beheer taken over te dragen aan een daartoe aangewezen private of publieke partij (ook niet-Deelnemers). De Opdrachtnemer beschouwt deze private of publieke partij als handelend namens de Deelnemer.
7.3.2	De Opdrachtnemer dient een accountteam toe te wijzen aan iedere Deelnemer. Dit team bestaat minimaal uit een accountmanager, een service accountmanager, een billing specialist en een technisch specialist.

7.3.3	De in de vorige eis genoemde functionarissen of vervangers zijn telefonisch bereikbaar op Werkdagen van 09:00 uur tot en met 17:00 uur.
7.3.4	<p>Tussen de Contract Beheer Organisatie (CBO) en de Opdrachtnemer vindt één keer per kwartaal overleg plaats. Dit overleg, dat wordt gehouden zolang de Raamovereenkomst of Nadere Overeenkomsten in werking zijn, spitst zich toe op onderwerpen die in de Raamovereenkomst zijn opgenomen, waarbij onder meer gesproken kan worden over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aanpassingen en/of wijzigingen van de Raamovereenkomst; - dienstverleningsverbetering (DVV); - marktconformiteit; - uitgevoerde en uit te voeren audits; - escalaties; - performance van de dienstverlening in het algemeen; - financiën; - rapportages; - service levels. <p>Als daar aanleiding toe is kan op verzoek van de CBO of de Opdrachtnemer de frequentie van dit overleg tijdelijk worden verhoogd. De inrichting van en werkafspraken over dit overleg worden vastgelegd in het te sluiten DAP tussen de CBO en de Opdrachtnemer.</p>
7.3.5	<p>Op verzoek van de Deelnemer vindt er tussen de Deelnemer en de Opdrachtnemer één keer per kwartaal overleg plaats. Dit overleg spitst zich toe op dienstverlening aan de Deelnemer, waarbij onder meer gesproken kan worden over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aanpassingen of wijzigingen aan het Dossier Afspraken en Procedures (DAP); - maandrapportages; - Beschikbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening; - optimalisatie van de dienstverlening; - service levels. <p>Als daar aanleiding toe is kan op verzoek van de Deelnemer of de Opdrachtnemer de frequentie van dit overleg tijdelijk worden verhoogd. De inrichting van en werkafspraken over dit overleg worden vastgelegd in het te sluiten DAP tussen de Deelnemer en de Opdrachtnemer.</p>
7.3.6	De feitelijke inrichting van de overlevormen en de te maken werkafspraken komen tot stand in samenwerking tussen de Deelnemer en de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient, in overleg met de CBO, direct na het sluiten van de Raamovereenkomst een DAP op te stellen.
7.3.7	Indien er behoefte is bij de Deelnemer en/of de Opdrachtnemer vindt er maandelijks een probleemoverleg en wijzigingsoverleg plaats. Hierin komen de door de Deelnemer en/of de Opdrachtnemer gesignaleerde problemen en wijzigingen aan de orde, evenals de planning voor oplossing en implementatie.

7.4 Serviceherstelmaatregelen

7.4.1 Escalatie

Volgnr	Omschrijving
7.4.1.1	Indien sprake is van een tekortschietende dienstverlening treden Partijen met elkaar in overleg om nakoming van de Raamovereenkomst of van een Nadere Overeenkomst zeker te stellen, waarbij in totaal 3 escalatieniveaus zijn te doorlopen. De Deelnemer jegens wie de dienstverlening tekortschiet (of de CBO) zal voorafgaand aan dat overleg schriftelijk of via email aan de Opdrachtnemer aangeven op welke punten de Opdrachtnemer is tekortgeschoten.

7.4.1.2	Het eerste escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is op Werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur het toegewezen accountteam (zie eis 7.3.2). Buiten deze tijden wordt in het DAP vastgelegd hoe escalaties op het eerste escalatieniveau plaats dienen te vinden. De Deelnemer handelt zelf escalaties op het eerste niveau af.
7.4.1.3	Het tweede escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is de functionaris die bevoegd is om extra medewerkers en middelen toe te wijzen. De Deelnemer cq de Opdrachtgever wordt bij een escalatie op het tweede niveau vertegenwoordigd door de CBO.
7.4.1.4	Het derde escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is de functionaris die eindverantwoordelijk is voor de totale dienstverlening in Nederland. De Deelnemer cq de Opdrachtgever wordt bij een escalatie op het derde niveau vertegenwoordigd door de ondertekenaar van de Raamovereenkomst of door de Opdrachtgever van het CBO.

7.4.2 Servicelevels en boetes

Volgnr	Omschrijving
7.4.2.1	Als de dienstverlening tekortschiet kan de Opdrachtgever of de Deelnemer een boete opleggen. In Bijlage 06 PDC en Servicelevels staat aangegeven in welke gevallen een boete kan worden opgelegd en wat de hoogte van de boete is. In geval van overmacht wordt er geen boete opgelegd.
7.4.2.2	Een Deelnemer kan de mogelijkheid om een boete op te leggen of te innen tijdelijk of permanent overdragen aan de CBO.
7.4.2.3	Indien een SLA parameter is overschreden en daardoor een boete kan worden opgelegd, dan deelt de Deelnemer of de CBO binnen 20 Werkdagen na ontvangst van de rapportage waaruit de overschrijding blijkt of binnen 20 Werkdagen na constatering van de tekortkoming, schriftelijk aan de Opdrachtnemer mee of de boete wordt opgelegd.
7.4.2.4	De Deelnemer c.q. de CBO kan de oplegging van een boete één maand opschorten. De termijn van het opschorten kan meerdere malen met één maand verlengd worden. De Deelnemer c.q. de CBO behoudt dan het recht de opgeschorte boete alsnog op te leggen, tot het moment dat de Deelnemer c.q. de CBO schriftelijk te kennen geeft dat deze definitief vervalt.
7.4.2.5	Indien een boete wordt opgelegd, zal de Deelnemer c.q. de CBO dit schriftelijk of via e-mail melden aan de Opdrachtnemer. Een boete is vervolgens betaalbaar door verrekening met een eerstvolgende factuur of facturen nadat de boete opeisbaar is geworden.
7.4.2.6	Bij Speciale Diensten zijn de in Bijlage 06 PDC en Servicelevels opgenomen servicelevels, voor zover toepasselijk, van kracht, tenzij de Deelnemer en Opdrachtnemer in de betreffende Nadere Overeenkomst anders zijn overeengekomen.

7.4.3 Evaluatie en verbeterplan

Volgnr	Omschrijving
7.4.3.1	Bij een tekortschietende dienstverlening is het zo snel mogelijk herstellen van de dienstverlening de eerste prioriteit. De Deelnemer en de CBO kunnen de Opdrachtnemer opdragen om - parallel aan het herstellen van de dienstverlening - direct te starten met het uitvoeren van een evaluatie van de oorzaak van het tekortschieten en het opstellen van een verbeterplan.
7.4.3.2	De Opdrachtnemer heeft 5 Werkdagen de tijd om de evaluatie af te ronden en hierover te rapporteren aan de Deelnemer en de CBO. Uit de evaluatie dient duidelijk naar voren te komen waardoor het tekortschieten van de dienstverlening is veroorzaakt.

7.4.3.3	Na het afronden van de evaluatie heeft de Opdrachtnemer 3 werkdagen de tijd om een adequaat verbeterplan op te stellen. Het verbeterplan bevat een overzicht van de stappen die genomen gaan worden om herhaling van het tekortschieten in de toekomst te voorkomen.
7.4.3.4	Het verbeterplan dient voorzien te zijn van een planning waarin de verbeteringen worden doorgevoerd en dient ter acceptatie te worden voorgelegd aan de Deelnemer en indien van toepassing aan de CBO. De Opdrachtnemer rapporteert periodiek (frequentie wordt door de Deelnemer c.q. de CBO vastgesteld) over de voortgang van de realisatie van het verbeterplan.

7.4.4 Step-in rights

Volgnr	Omschrijving
<i>Info</i>	<i>Onder step-in rights wordt verstaan dat de Opdrachtnemer een overleg organiseert van het managementteam op het van toepassing zijnde escalatieniveau. In dit overleg worden structurele problemen en maatregelen besproken die in verband staan met het herstellen van de kwaliteit van de dienstverlening. De CBO c.q. de Opdrachtgever is hierbij aanwezig.</i>
7.4.4.1	Als tekortschietende dienstverlening niet binnen 4 weken na tekortschieten in voldoende mate is hersteld, dan kan de CBO gebruik maken van step-in rights. De Opdrachtnemer belegt een overleg waarin in ieder geval de functionarissen plaatsnemen die namens de Opdrachtnemer verantwoordelijk zijn voor de dienstverlening (service manager) en het accountmanagement. De CBO wordt in dit overleg geïnformeerd over de wijze waarop de tekortkoming wordt opgelost en is tevens gerechtigd te adviseren over de wijze waarop de tekortkoming dient te worden opgelost.
7.4.4.2	Als tekortschietende dienstverlening niet binnen 4 weken na het eerst gehouden step-in overleg is hersteld, dan kan de Opdrachtgever gebruik maken van step-in rights. De Opdrachtnemer belegt een overleg waaraan in ieder geval de Opdrachtgever en de directeur van de opdrachtnemende organisatie deelnemen. De Opdrachtgever wordt in dit overleg geïnformeerd over de wijze waarop de tekortkoming wordt opgelost en is tevens gerechtigd te adviseren over de wijze waarop de tekortkoming dient te worden opgelost.
7.4.4.3	Een step-in overleg dient plaats te vinden binnen 10 werkdagen nadat de CBO c.q. de Opdrachtgever daar om heeft verzocht.

7.4.5 Audit

Volgnr	Omschrijving
7.4.5.1	De Opdrachtgever heeft het recht om door een derde partij een audit te laten uitvoeren bij de Opdrachtnemer. In de Bijlage Kwaliteitsborging en Auditing staat beschreven onder welke condities een audit plaats vindt.

7.5 Webbased portaal

Volgnr	Omschrijving
7.5.1	De Opdrachtnemer dient een webbased portaal in te richten en te beheren waar alle Deelnemers en de CBO toegang toe krijgen.

7.5.2	<p>Via het webbased portaal wordt online toegang verkregen tot alle functionaliteit en informatie die volgens dit beschrijvend document online beschikbaar dient te zijn. Hieronder wordt in ieder geval online toegang verstaan tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Algemene informatie, waaronder informatie over gepland onderhoud en tijdelijk verminderde beschikbaarheid. - Actuele informatie over (status van) storingen. - Bestelinformatie (plaatsen en volgen van bestellingen). - CMDB en opleverdocumentatie. - Beheeropties. - Incidentinformatie van de incidentdesk. - Facturen. - Rapportages. <p>Deze onderdelen worden verder aangeduid onder de naam Portalfunctionaliteiten.</p>
7.5.3	<p>De Portalfunctionaliteiten dienen beschikbaar te zijn op zeven verschillende aggregatieniveaus. De naamgeving van de niveaus is ter bepaling van de Deelnemer, maar kan er bijvoorbeeld als volgt uitzien:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Raamovereenkomst - Deelnemer - Concern - Cluster - Afdeling - Team - Eindgebruiker
7.5.4	<p>Personen dienen geautoriseerd te kunnen worden voor toegang tot de Portalfunctionaliteiten op de aan hen toegewezen aggregatieniveaus.</p>
7.5.5	<p>Bij het toekennen van autorisaties aan personen dient onderscheid te kunnen worden gemaakt tussen leesrechten en schrijfrechten.</p>
7.5.6	<p>Het webbased portal beschikt over een beheeromgeving waarin daartoe aangewezen medewerkers binnen een aggregatieniveau zelf autorisaties aan personen kunnen toewijzen.</p>
7.5.7	<p>De informatie op het webbased portaal wordt door de Opdrachtnemer beheerd.</p>
7.5.8	<p>De CBO dient toegang te hebben tot alle informatie die via het webbased portaal beschikbaar is, met uitzondering van informatie die rechtstreeks betrekking heeft op eindgebruikers.</p>
7.5.9	<p>Deelnemers dienen uitsluitend toegang te krijgen tot de informatie die betrekking heeft op de eigen organisatie.</p>
7.5.10	<p>Een gebruiker hoeft slechts eenmaal op het webbased portaal in te loggen. Alle voor hem toegankelijke informatie of functionaliteit is daarna zonder het opnieuw invoeren van een gebruikersnaam en wachtwoord beschikbaar.</p>

7.6 Incidenten en service

7.6.1 Incidentdesk

Volgnr	Omschrijving
7.6.1.1	De Opdrachtnemer dient een incidentdesk te hebben. De incidentdesk is een centraal punt bij de Opdrachtnemer voor het aanmelden en afmelden van alle incidenten betreffende alle producten en diensten die de Opdrachtnemer levert. De incidentdesk verschaft tevens statusinformatie over de aangemelde incidenten. De incidentdesk dient via verschillende communicatiemiddelen (minimaal: telefoon, e-mail en online) bereikbaar te zijn.
7.6.1.2	In het DAP vastgelegde geautoriseerde contactpersonen (dit zijn niet alle individuele gebruikers) dienen 7 dagen per week, 24 uur per dag in contact te kunnen treden met de incidentdesk.
7.6.1.3	De medewerkers van de incidentdesk communiceren met de geautoriseerde contactpersonen in de Nederlandse taal.
7.6.1.4	Elk contact met de incidentdesk wordt door de Opdrachtnemer geregistreerd en voorzien van een uniek referentienummer. Dit referentienummer wordt aan het eind van het contact gemeld aan de betreffende contactpersoon van de Deelnemer. De Opdrachtnemer verstuurt een elektronische bevestiging met het referentienummer aan de Deelnemer.
7.6.1.5	Alle gemelde incidenten en alle relevante activiteiten, gebeurtenissen en contactmomenten, die tijdens het afhandelen van incidenten plaatsvinden, worden door de Opdrachtnemer geregistreerd in een incidentregistratiesysteem. De Deelnemer kan online de informatie in het incidentregistratiesysteem inzien. Deze informatie betreft onder andere: <ul style="list-style-type: none">- Het referentienummer van de Opdrachtnemer.- Het referentienummer van de Deelnemer (indien opgegeven).- Het product of de dienst waarop het incident betrekking heeft.- De prioriteit (hoog, midden of laag).- Een omschrijving van het incident.- De status van het incident.- De oplossing van het incident (indien afgesloten).- De contacttijden:<ul style="list-style-type: none">o Datum/tijdstip aanmelding (door Deelnemer) en acceptatie (door Opdrachtnemer).o Datum/tijdsstip oplossing (door Opdrachtnemer) en acceptatie (door Deelnemer).
7.6.1.6	Bij telefonisch contact dient de incidentdesk binnen Nederland gratis of tegen het reguliere tarief voor bellen binnen Nederland bereikbaar te zijn (geen internationale nummers, geen betaalde servicenummers).
7.6.1.7	Bij telefonisch contact dient de incidentdesk vanuit het buitenland gratis of tegen het reguliere tarief voor bellen vanuit het buitenland bereikbaar te zijn.
7.6.1.8	E-mails dienen 7 * 24 uur door de incidentdesk van Opdrachtnemer ontvangen te kunnen worden op een door de Opdrachtnemer te bepalen e-mailadres. Op Werkdagen tussen 8:00 uur tot 18:00 uur dient de ontvangst van een e-mail binnen 30 minuten te worden bevestigd en dient de e-mail tevens binnen deze 30 minuten in behandeling te worden genomen. Aan de lay-out van meldingen via e-mail kan de Opdrachtnemer eisen en voorwaarden stellen.

7.6.2 Incidentafhandeling

Volgnr	Omschrijving
7.6.2.1	<p>Alle incidenten worden ingedeeld in één van de categorieën hoog, midden of laag. Deze indeling geschiedt op basis van de volgende criteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prioriteit hoog: <ul style="list-style-type: none"> o Eén of meer Diensten van GT Connect zijn niet meer beschikbaar voor één of meer Deelnemers, of o De KCC dienstverlening aan één of meer Deelnemers voldoet niet meer aan de specificaties. - Prioriteit midden: <ul style="list-style-type: none"> o Er is geen sprake van een incident met prioriteit hoog, maar meer dan 20% van de eindgebruikers van een Deelnemer ervaren dienstverlening die niet aan de specificaties voldoet. - Prioriteit laag: <ul style="list-style-type: none"> o Er is geen sprake van een incident met prioriteit hoog of midden, maar maximaal 20% van de eindgebruikers van een Deelnemer ervaren dienstverlening die niet aan de specificaties voldoet.
7.6.2.2	De Incidentoplostijd gaat in op het moment dat het incident is aangemeld of op het moment dat een systeem een automatische incidentmelding maakt.
7.6.2.3	De Deelnemer of de daartoe aangewezen derde partij heeft een vetorecht betreffende het vaststellen van de categorie van een incident. Het uitoefenen van dit vetorecht door de Deelnemer of de daartoe aangewezen derde partij is beperkt tot een maximum van 12 maal per jaar.
7.6.2.4	Een incident wordt pas afgesloten als de oplossing aan de Deelnemer is gemeld en door de Deelnemer is geaccepteerd. De Deelnemer moet binnen 60 minuten na afmelding door de Opdrachtnemer aangeven of hij de afmelding accepteert. Indien de Deelnemer niet reageert binnen deze termijn, wordt het incident als afgesloten beschouwd. Nadat het incident is afgesloten verstuurt de Opdrachtnemer hiervan per e-mail een bevestiging aan de Deelnemer. Mocht binnen 5 werkdagen na afsluiten van het incident blijken dat het incident onterecht is afgesloten, dan moet deze heropend kunnen worden.
7.6.2.5	De Opdrachtnemer dient Calamiteiten en incidenten met hoge prioriteit die betrekking hebben op twee of meer Deelnemers, onverwijld te melden bij de CBO.

7.6.3 Servicedesk

Volgnr	Omschrijving
7.6.3.1	De Opdrachtnemer dient een servicedesk te hebben.
7.6.3.2	De servicedesk dient alle (informatie)verzoeken die betrekking hebben op bestellingen, leveringen, facturen, opheffingen, wijzigingen, en offertes af te handelen. Tevens vinden hier escalaties bij bestellingen en leveringen plaats. Al het contact verloopt via één loket (interface), waarbij meerdere communicatievormen (minimaal: telefoon, e-mail en online) mogelijk zijn.
7.6.3.3	In het DAP vastgelegde geautoriseerde contactpersonen (dit zijn niet alle individuele gebruikers) dienen tussen 9:00 uur en 17:00 uur op werkdagen in contact te kunnen treden met de servicedesk.
7.6.3.4	Verzoeken van niet-geautoriseerde personen mogen niet door de Opdrachtnemer worden geaccepteerd.
7.6.3.5	Bij telefonisch contact dient de servicedesk binnen Nederland gratis of tegen het reguliere tarief voor bellen binnen Nederland bereikbaar te zijn (geen internationale nummers, geen betaalde servicenummers).

7.6.3.6	Bij telefonisch contact dient de servicedesk vanuit het buitenland gratis of tegen het reguliere tarief voor bellen vanuit het buitenland bereikbaar te zijn.
7.6.3.7	Alle gestelde vragen dienen binnen 4 werkuren beantwoord te worden of de Opdrachtnemer dient binnen 4 werkuren aan te geven wanneer de vraag beantwoord kan worden.
7.6.3.8	E-mails met daarin (informatie)verzoeken dienen 7 * 24 uur gezonden te kunnen worden aan de Opdrachtnemer aan het door de Opdrachtnemer te bepalen e-mail adres. De verstuurde e-mails dienen op Werkdagen tussen 09:00 – 17:00 uur binnen 4 uur in behandeling te worden genomen, of er dient een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht. Aan de lay-out van verzoeken via e-mail kan de Opdrachtnemer eisen en voorwaarden stellen.

7.7 Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren

7.7.1 Bestellen

Volgnr	Omschrijving
7.7.1.1	De Opdrachtnemer dient te beschikken over een bestelproces dat tijdige levering van diensten en producten zoals vermeld in de Producten en Diensten Catalogus (PDC) garandeert.
7.7.1.2	Op formulieren die gebruikt worden voor bestellingen worden minimaal de volgende gegevens opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> - Contractnummer; - Ordernummer (Opdrachtnemer, indien gehanteerd); - Ordernummer/referentie (Deelnemer, indien gehanteerd); - Identificatie van de Dienst conform de naamgeving zoals die in de Raamovereenkomst wordt gehanteerd; - Korte omschrijving van de Dienst; - Te leveren aantallen; - Eenmalige en periodieke Tarieven conform Tarieflijst per bestelde Dienst.
7.7.1.3	De Opdrachtnemer ontwikkelt na de gunning, in overleg met de CBO, elektronische formulieren en templates die gebruikt zullen worden door de Deelnemers bij offerteaanvragen, bestellingen, bestellingsbevestigingen, wijzigingen en beëindigingen. De CBO heeft bij dit proces een coördinerende en beslissende rol.
7.7.1.4	Een Deelnemer kan aan iedere bestelling een eigen omschrijving meegeven. Deze omschrijving blijft ook na levering en ingebruikname van het product of de dienst zichtbaar in het beheersysteem (webbased portal).
7.7.1.5	Binnen één werkdag dient een bestelling door de Opdrachtnemer te worden bevestigd. Indien de aanvraag niet correct of onduidelijk is, dient dit binnen één werkdag teruggemeld te worden.
7.7.1.6	Als de levering van een product of dienst ingepland dient te worden, dan wordt uiterlijk binnen tien werkdagen na de bevestiging van de bestelling de definitieve plandatum van levering aan de Deelnemer doorgegeven.
7.7.1.7	De Opdrachtnemer informeert de Deelnemer direct op het moment dat duidelijk is geworden dat de overeengekomen levertermijn niet haalbaar is. De Opdrachtnemer stelt een nieuwe levertermijn voor ter acceptatie door de Deelnemer. Een en ander vrijwaart de Opdrachtnemer niet van eventuele sancties die zijn overeengekomen in de Bijlage PDC en Servicelevels.

7.7.2 Elektronisch bestellen en factureren

Volgnr	Omschrijving
7.7.2.1	De Opdrachtnemer dient op verzoek van een Deelnemer aan te sluiten op een systeem dat elektronisch bestellen en factureren mogelijk maakt.
7.7.2.2	De Opdrachtnemer dient op verzoek van een Deelnemer een elektronische productencatalogus beschikbaar te hebben voor aansluiting op het in gebruik zijnde systeem voor elektronisch bestellen en factureren.
7.7.2.3	Als de Deelnemer een systeem hanteert dat gebruikt maakt van standaard formaten voor elektronisch bestellen en factureren (bijvoorbeeld Universal Business Language - UBL) dan zijn de kosten die de Deelnemers en de Opdrachtnemer maken voor het aansluiten op en gebruikmaken van een dergelijk systeem ieder voor eigen rekening.
7.7.2.4	Op verzoek van een Deelnemer dient de Opdrachtnemer aan te sluiten op een Deelnemer specifiek systeem (niet op basis van standaard formaten) voor elektronisch bestellen en factureren. De realisatie van een dergelijke aansluiting wordt door de Opdrachtnemer geoffreerd als Speciale Dienst.

7.7.3 Speciale Diensten

Volgnr	Omschrijving
7.7.3.1	Indien een bestelling van een Deelnemer maatwerk (Speciale Diensten) noodzakelijk maakt, dient de Opdrachtnemer hiervoor per aanvraag een offerte met een plan van aanpak uit te brengen, waarin zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van producten en diensten die in de PDC overeengekomen zijn, aangevuld met werkzaamheden of producten die niet in de PDC overeengekomen zijn.
7.7.3.2	<p>Dienstverlening die niet onder Standaard Diensten valt kan als Speciale Dienst worden uitgevraagd. De volgende diensten worden in ieder geval gezien als Speciale Diensten en de Opdrachtnemer is verplicht voor deze diensten op verzoek van een Deelnemer offerte uit te brengen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het ontwikkelen, installeren en beheren van integratieoplossingen met informatiesystemen, communicatiesystemen en UC/TS-oplossingen van derden. - Het leveren van specifieke maatwerkrapportage. - Het op verzoek van een Deelnemer aanpassen van beveiligingsmaatregelen in het kader van de voor de Deelnemers geldende beveiligingsvoorschriften (bijvoorbeeld de BIG, Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten, of een eventuele opvolger van de BIG, of een voor andere Deelnemers vergelijkbare algemene richtlijn). - Het leveren van een koppeling op een systeem voor elektronisch bestellen en facturen voor zover dit systeem niet voldoet aan de specificaties die zijn opgenomen in paragraaf 13.2. - Het leveren van (advies)diensten tegen de in de Raamovereenkomst vastgelegde uurtarieven. - Het leveren van advies en ondersteuning bij de Migratie tegen de in de Raamovereenkomst vastgelegde uurtarieven. - Diensten/werkzaamheden in het kader van installatie van apparatuur op locatie van een Deelnemer (bijvoorbeeld het plaatsen/installeren van Toestellen, het plaatsen/installeren van apparatuur in vergaderruimtes, etc.). - Diensten in het kader van het realiseren van oplossingen voor visueel gehandicapte medewerkers. - Het leveren van dienstverlening op het gebied van gebruikersadoptie tegen de in de Raamovereenkomst vastgelegde uurtarieven. - Het toevoegen van een nieuw Communicatiekanaal aan GT Connect.

7.7.3.3	Offertes voor Speciale Diensten dienen ter goedkeuring te worden voorgelegd aan de CBO, tenzij de CBO schriftelijk heeft aangegeven dit niet noodzakelijk te achten.
7.7.3.4	Het is niet toegestaan om een offerte die niet door de CBO is goedgekeurd aan een Deelnemer ter acceptatie aan te bieden.
7.7.3.5	Het is niet toegestaan diensten of producten te factureren als de levering van deze diensten of producten gebaseerd is op een niet door de CBO goedgekeurde offerte, ongeacht of deze offerte al dan niet door een Deelnemer is geaccepteerd.
7.7.3.6	Het staat de Deelnemer die een offerte voor een Speciale Dienst heeft aangevraagd vrij de offerte te accepteren dan wel af te wijzen.
7.7.3.7	De Opdrachtnemer dient binnen 5 werkdagen na ontvangst van een offerteaanvraag een offerte uit te brengen, tenzij voorafgaand aan het uitbrengen van een offerte een site-survey dient te worden uitgevoerd.
7.7.3.8	Als voorafgaand aan het uitbrengen van een offerte een site-survey dient te worden uitgevoerd, dan dient de site-survey binnen 10 werkdagen na de offerteaanvraag voor de Speciale Dienst te zijn afgerond. De offerte dient binnen 10 werkdagen na afronding van de site-survey te worden uitgebracht.
7.7.3.9	Elke offerte dient te worden uitgebracht op basis van een open calculatie, en bevat minimaal: <ul style="list-style-type: none"> - Tot op product- en dienstniveau gespecificeerde beschrijving van de Speciale Dienst; - geldigheidsduur van de offerte; - levertermijn; - benodigde uren; - alle gehanteerde (uur)tarieven; - opleverdatum; - afbakening en beschrijving van de levering/dienst.
7.7.3.10	De gehanteerde prijzen en tarieven in offertes voor Speciale Diensten dienen te zijn gemaximaliseerd tot marktconforme inkooprijzen van de te leveren producten of diensten, vermeerderd met het in de Tarieflijst opgenomen 'toeslagpercentage op de inkooprijzen bij Speciale Diensten'.
7.7.3.11	Offertes dienen een geldigheidsduur te hebben van minimaal 60 dagen en worden uitgebracht onder de voorwaarden van de Raamovereenkomst die op basis van deze aanbesteding wordt aangegaan.

7.7.4 Leveren

Volgnr	Omschrijving
7.7.4.1	De levertijd vangt direct na de bevestiging van de bestelling door de Opdrachtnemer aan, en eindigt vanaf het moment dat de te leveren Dienst door de Deelnemer is geaccepteerd.
7.7.4.2	De producten en diensten dienen geleverd te worden conform de levertijden die vastgelegd zijn in Bijlage 06 PDC en Servicelevels.
7.7.4.3	Als in het kader van de levering van een Dienst werkzaamheden op locatie van een Deelnemer moeten plaatsvinden, dan dient de Opdrachtnemer een rapport op te leveren waarin deze werkzaamheden staan beschreven. Op verzoek van de Opdrachtnemer stelt de Deelnemer de Opdrachtnemer in de gelegenheid om voorafgaand aan de opstelling van dit rapport een site-survey uit te voeren. Voorafgaand aan de levering van de Dienst waarvoor werkzaamheden op locatie moeten worden uitgevoerd, wordt het rapport met uit te voeren werkzaamheden ter goedkeuring aan de Deelnemer voorgelegd.
7.7.4.4	Als met de Deelnemer een datum en tijdstip wordt afgesproken voor de start van een installatie, afmontage of oplevering, en twee uur na het afgesproken tijdstip nog niet begonnen is met werkzaamheden, dan schiet de Opdrachtnemer direct tekort ten aanzien van de levering.

7.7.5 Acceptatie en ingebruikname

Volgnr	Omschrijving
7.7.5.1	De Opdrachtnemer dient door middel van een acceptatietest aan te tonen dat nieuw te leveren Diensten voldoen aan de gestelde specificaties en eisen.
7.7.5.2	Een nieuw te leveren Dienst wordt pas in gebruik genomen na acceptatie van de Dienst door de Deelnemer.
7.7.5.3	De Opdrachtnemer dient in het kader van de acceptatie van (een) nieuw te leveren Dienst(en) een acceptatietestplan op te stellen en ter goedkeuring aan de Deelnemer en/of de CBO voor te leggen. Het acceptatieplan dient o.a. de volgende informatie te bevatten: <ul style="list-style-type: none"> - Beschrijving van de afgenomen Dienst(en). - Doelstelling van de acceptatietesten. - Acceptatiecriteria om de dienst te accepteren. - Testaanpak. - Testscripts en beoogde resultaat. - Testorganisatie van Opdrachtnemer en Deelnemer. - Wijze van verslaglegging van testresultaten (vorm en inhoud van het verslag van de acceptatietest).
7.7.5.4	Acceptatietesten vinden plaats op locatie van de Deelnemer en in aanwezigheid van een vertegenwoordiger van de Deelnemer.
7.7.5.5	De Opdrachtnemer dient uiterlijk 5 werkdagen na het succesvol afronden van de acceptatietesten het verslag van de acceptatietest aan te leveren ter goedkeuring door de Deelnemer.
7.7.5.6	De Deelnemer dient binnen 2 werkdagen na ontvangst van het verslag van de acceptatietest de nieuwe Dienst(en) te accepteren dan wel af te wijzen.
7.7.5.7	De Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de ingebruikname van (een) nieuwe of gewijzigde Dienst(en) opleverdocumentatie over deze Dienst aan de Deelnemer aan te leveren.
7.7.5.8	De opleverdocumentatie naar aanleiding van een aanvraag of wijziging van een Dienst dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: <ul style="list-style-type: none"> - Naam van de Dienst; - beschrijving/inrichting van de Dienst; - locatiegegevens (indien van toepassing); - ingangsdatum; - contractduur (indien van toepassing); - broncode en programmadocumentatie (indien sprake is van programmatuur); - omschrijving koppelvlakken (indien van toepassing); - ontwerpdocumenten en ontwerptekeningen (indien van toepassing).
7.7.5.9	De Opdrachtnemer biedt ter ondertekening door de Deelnemer een Service Acceptance Form (SAF) aan waarin de acceptatie van een nieuwe of gewijzigde Dienst en de goede ontvangst van de opleverdocumentatie wordt vastgelegd. Een kopie van de tweezijdig getekende SAF wordt beschikbaar gesteld via het webbased portaal.
7.7.5.10	Vanaf het moment van ingebruikname dient de Opdrachtnemer een nazorgperiode toe te passen van 5 Werkdagen. Naast de standaardserviceorganisatie zijn gedurende deze periode ook de betrokkenen bij de oplevering van de Dienst beschikbaar om incidenten op te lossen.
7.7.5.11	Een nieuw bestelde of gewijzigde Dienst kan pas worden gefactureerd als deze Dienst door de Deelnemer is geaccepteerd en de opleverdocumentatie is opgeleverd, een en ander bekrachtigd in een tweezijdig ondertekende Service Acceptance Form (SAF).

7.7.6 Factureren

Volgnr	Omschrijving
7.7.6.1	Op verzoek van de Deelnemer dient de Opdrachtnemer de factuurafhandeling deels of volledig via een door de Deelnemer aangewezen derde partij(en) te laten verlopen.
7.7.6.2	Iedere Deelnemer ontvangt een eigen factuur voor de geleverde Diensten.
7.7.6.3	De Opdrachtnemer dient op verzoek van twee of meer Deelnemers de aan deze Deelnemers geleverde Diensten op één gezamenlijke factuur in rekening te brengen.
7.7.6.4	Op verzoek en aangeven van een Deelnemer dient de Opdrachtnemer de geleverde Diensten te verdelen over verschillende facturen.
7.7.6.5	Op verzoek en aangeven van een Deelnemer dient de Opdrachtnemer voor iedere bestelorder een aparte factuur op te stellen.
7.7.6.6	Het dient mogelijk te zijn geleverde Diensten op een factuur onder te verdelen over verschillende, door de Deelnemer opgegeven kostenplaatsen.
7.7.6.7	De Opdrachtnemer dient op verzoek, naast elektronische facturen, ook facturen op papier aan te leveren. Aan de factuur dient een referentie van de Deelnemer toegevoegd te kunnen worden.
7.7.6.8	De Deelnemer is vrij in de keuze van het (de) postadres(sen) waar de factuur naar toe gezonden moet worden. Dit adres kan verschillen van het (de) leveringsadressen. Alle factuuradressen zijn gevestigd in Nederland.
7.7.6.9	De facturen moeten, indien van toepassing, minimaal de volgende gegevens bevatten: <ul style="list-style-type: none"> - Contractnummer; - factuurnummer (Opdrachtnemer); - factuurdatum; - ordernummer(s) (Opdrachtnemer); - ordernummer(s)/referentie(s) (Deelnemer); - identificatie (productnummer en naam) van de Dienst, exact conform de naamgeving zoals die in de Raamovereenkomst wordt gehanteerd; - korte omschrijving van de Dienst; - geleverde aantallen; - eenmalige kosten (indien van toepassing) per Dienst; - periodieke kosten (indien van toepassing) per Dienst; - factuurperiode; - totale kosten exclusief BTW; - totale kosten inclusief BTW; - BTW-tarief; - subtotalen per afdeling, kostenplaats en dergelijke (indien gewenst en van toepassing); overige wettelijke bepalingen die gelden voor een factuur.
7.7.6.10	De Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de eerste factuur eenmalig een pro forma factuur op te stellen, waarin alle geëiste factuurgegevens, en alle factureerbare PDC items met bijbehorende in de PDC gebruikte beschrijving, inclusief de bijbehorende prijzen, staan vermeld. Deze pro forma factuur dient ter goedkeuring te worden aangeboden aan de CBO. Pas na goedkeuring van de pro forma factuur kan de daadwerkelijke facturering van geleverde Diensten van start gaan.
7.7.6.11	Wijziging van de factuurindeling, d.w.z. toevoeging of weglating van gegevens is slechts toegestaan met toestemming van de CBO.

7.7.6.12	Een factuur komt niet voor betaling in aanmerking als de factuur niet voldoet aan alle gestelde eisen, waaronder de eisen die in deze paragraaf zijn opgenomen.
7.7.6.13	Een factuur komt alleen voor betaling door de Deelnemer in aanmerking als de bij de geleverde dienstverlening behorende rapportage is opgeleverd.

7.8 Rapportages

Volgnr	Omschrijving
7.8.1	De Opdrachtnemer dient te rapporteren conform Bijlage 05 Rapportages.
7.8.2	De rapportages uit Bijlage 05 Rapportages dienen te worden opgesteld per Deelnemer en, ten behoeve van de CBO, geaggregeerd over alle Deelnemers.
7.8.3	De rapportage wordt alleen beschikbaar gesteld aan de daartoe geautoriseerde personen.
7.8.4	De rapportage is met behulp van een webbased rapportagetool on-line op te vragen.
7.8.5	De Opdrachtnemer dient minimaal te kunnen rapporteren over de in de Bijlage 05 Rapportages genoemde items.
7.8.6	De Opdrachtnemer dient te rapporteren in de frequentie zoals gesteld in de Bijlage 05 Rapportages.
7.8.7	Afwijkende rapportages, rapportagefrequenties, of aanvullende rapportage-items kunnen afzonderlijk (tegen nader te bepalen meerprijs) overeengekomen worden (Speciale Dienst).
7.8.8	Maatwerk rapportages die op basis van een Speciale Dienst tot stand zijn gekomen komen kosteloos beschikbaar voor alle Deelnemers.
7.8.9	De Opdrachtnemer dient de rapportages beschikbaar te stellen binnen 10 Werkdagen na afloop van de rapportageperiode.
7.8.10	Naast de on-line beschikbaarheid worden rapportages op verzoek ook ten minste aangeleverd in ODF-formaat of Excel-formaat.
7.8.11	De Opdrachtnemer dient de rapportages en brongegevens gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten te bewaren. Gedurende deze periode dienen de gegevens opvraagbaar te zijn.
7.8.12	CMDB gegevens dienen aangeleverd te worden in XML of UBL formaat. Deze aanlevering geschiedt naar keuze van de Deelnemer met behulp van webservices (HTTPS/SOAP) of file transfer (SFTP) als transportprotocol.
7.8.13	CMDB gegevens dienen aangeleverd te worden in CSV formaat. Deze aanlevering geschiedt met behulp van file transfer (SFTP) als transportprotocol.
7.8.14	Geautoriseerde personen kunnen online zelf rapportages samenstellen op basis van de rapportage-items en standaard rapportage bouwblokken.
7.8.15	Geautoriseerde personen kunnen in het online rapportage-informatiesysteem door middel van queries zelf informatieoverzichten genereren.

7.9 Configuratiebeheer

Volgnr	Omschrijving
7.9.1	<p>De Opdrachtnemer dient een Configuratie Management DataBase (CMDB) in te richten en up-to-date te houden (maximaal 5 Werkdagen vertraging). Deze CMDB bevat de configuratiegegevens van alle door Opdrachtnemer aan de Deelnemer geleverde hardware en software componenten. In de CMDB dienen ten minste de volgende configuratie gegevens te worden vastgelegd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Softwaregegevens op het minimaal noodzakelijke detailleringsniveau om de systemen adequaat te kunnen beheren. - Hardwaregegevens op het minimaal noodzakelijke detailleringsniveau om de systemen adequaat te kunnen beheren. - Geleverde hardware en devices.

7.9.2	De CMDB dient een correctheid te hebben van minimaal 99%. Fouten in de CMDB die voortkomen uit wijzigingen die door een Deelnemer zijn aangebracht en die niet door de Deelnemer worden gemeld aan de Opdrachtnemer, worden de Opdrachtnemer in dit kader niet aangerekend.
7.9.3	De Opdrachtnemer dient op verzoek een plan te overleggen waaruit blijkt op welke wijze de volledigheid en integriteit van de CMDB geborgd is.
7.9.4	De CMDB dient on-line benaderbaar te zijn voor geautoriseerde contactpersonen van de Opdrachtgever en Deelnemers.
7.9.5	De CMDB dient de historie gedurende de contractperiode bij te houden.
7.9.6	De informatie uit de CMDB dient opvraagbaar te zijn en minimaal aangeleverd te kunnen worden als CSV of Excel-bestand.

7.10 Inrichten dienstverlening

Volgnr	Omschrijving
7.10.1	Het inrichten van de dienstverlening is voltooid als de nieuwe situatie volledig conform de specificaties operationeel is. De inrichting van de dienstverlening is pas afgerond als het resultaat door de Opdrachtgever is geaccepteerd.
7.10.2	Het inrichten van de dienstverlening dient binnen twee maanden afgerond te zijn. In Bijlage 6 Servicelevels is aangegeven welke boetes van toepassing zijn als de dienstverlening niet tijdig operationeel is.
7.10.3	Gedurende de inrichting van de dienstverlening zal de Opdrachtnemer met de CBO afspraken maken over de invulling van een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), waarin met name operationele afspraken worden gemaakt die tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst en zolang Nadere Overeenkomsten in werking zijn tussen Opdrachtnemer en CBO van toepassing zijn. Dit DAP dient binnen drie maanden na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst opgesteld te zijn.
7.10.4	Gedurende de inrichting van de dienstverlening voor een Deelnemer zal de Opdrachtnemer met de Deelnemer afspraken maken over de invulling van een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), waarin met name operationele afspraken worden gemaakt die gedurende de inrichting van de dienstverlening en tijdens de looptijd van de Nadere Overeenkomst(en) van toepassing zijn.

8 Beschikbaarheid

In deze paragraaf is een aantal eisen opgenomen die gesteld zullen worden te aanzien van de beschikbaarheid van GT Connect. Het doel is om potentiële deelnemers en marktpartijen een eerste beeld geven van een aantal belangrijke eisen die in dit kader gesteld zullen worden. In het beschrijvend document zal uitgebreider worden stilgestaan bij de beschikbaarheid van GT Connect.

Volgnr	Omschrijving
8.1	<p>De Opdrachtnemer dient akkoord te gaan met de volgende definitie van Beschikbaarheid:</p> $\frac{(aantal\ minuten\ per\ maand - aantal\ minuten\ storingstijd\ per\ maand)}{aantal\ minuten\ per\ maand} \times 100\%$ <p>Voor het platform en de portal, inclusief de internetconnectiviteit, waarmee GT Connect functionaliteit wordt geleverd, geldt dat gepland onderhoud en implementaties van updates geen impact mag hebben op de Beschikbaarheid van de GT Connect functionaliteit voor de Deelnemers.</p> <p>Voor koppelingen en aansluitingen op het platform geldt dat niet-beschikbaarheid als gevolg van gepland onderhoud niet wordt meegenomen in de bepaling van de uiteindelijke beschikbaarheid, indien dit vooraf met de betrokken Deelnemer(s) is overeengekomen en conform afspraken is uitgevoerd. Indien het onderhoud niet binnen de afspraken wordt uitgevoerd geldt het deel dat buiten die afspraken valt wel als onbeschikbaarheid.</p>
8.2	Het platform en de portal, inclusief de internetconnectiviteit, waarmee GT Connect functionaliteit aan een Deelnemer beschikbaar wordt gesteld, heeft een beschikbaarheid van minimaal 99,99%.
8.3	De koppelvlakken voor aansluitingen op GT Connect van systemen en netwerken van providers hebben een beschikbaarheid van minimaal 99,95%.
8.4	De Opdrachtnemer dient aansluitingen op GT Connect redundant met verhoogde beschikbaarheid te kunnen aanbieden middels gescheiden fysieke infrastructuurpaden.
8.5	Door de Opdrachtnemer gepland onderhoud dient 9 Werkdagen van tevoren kenbaar te worden gemaakt. Deze verplichting vervalt als het in verband met een beveiligingsincident noodzakelijk is opkortere termijn onderhoud in te plannen.
8.6	De Deelnemer heeft het recht om binnen 2 Werkdagen na melding van gepland onderhoud dit onderhoud door de Opdrachtnemer te laten herplannen, tenzij het onderhoud noodzakelijk is in verband met een (dreigend) beveiligingsincident. De Deelnemer maakt uitsluitend van dit recht gebruik als het aangekondigde onderhoud de normale bedrijfsvoering in gevaar brengt.
8.7	In geval van een Calamiteit geldt voor de GT Connect dienstverlening een maximale hersteltijd van 60 minuten.
8.8	De Mean Time Between Failures voor Calamiteiten die langer dan 3 minuten duren dient minimaal 417 dagen te bedragen.
8.9	Het aantal Calamiteiten die korter dan 3 minuten duren mogen maximaal één keer per maand voorkomen.
8.10	In geval van een Calamiteit geldt voor de GT Connect een maximaal dataverlies van 15 minuten.

9 Onboarding, Migratie en Transitie

9.1 Algemeen

Volgnr	Omschrijving
9.1.1	Alle kosten die de Opdrachtnemer maakt in het kader van de Onboarding en Migratie, waaronder alle kosten die gerelateerd zijn aan de eisen in deze Conformiteitslijst, kan de Opdrachtnemer niet in rekening brengen en dienen derhalve inbegrepen te zijn in de Tarieven van de Diensten.
9.1.2	Bij een Migratie brengt de Opdrachtnemer voor de Diensten die tijdens de Migratie worden gerealiseerd geen andere eenmalige Tarieven in rekening dan de eenmalige Tarieven voor nieuwe Diensten zoals opgenomen in de Tarieflijst.
9.1.3	Bij een Migratie vervangt de Opdrachtnemer geen bestaande apparatuur, tenzij de Opdrachtnemer aantoont dat dit noodzakelijk is om de Diensten te leveren conform de eisen van de Raamovereenkomst of de Deelnemer hier nadrukkelijk om verzoekt.
9.1.4	De Opdrachtnemer dient voldoende mensen en middelen beschikbaar te stellen om Migraties van Deelnemers binnen de met de Deelnemers overeengekomen Migratieperiode af te ronden. Mocht blijken dat op één of meer momenten meer capaciteit nodig is, dan dient de Opdrachtnemer extra capaciteit in te huren om de migratieplanning veilig te stellen. Het inhuren van externe medewerkers wegens capaciteitsproblemen is voor rekening van de Opdrachtnemer.
9.1.5	De Opdrachtnemer dient binnen de Migratieperiode tijdig over voldoende infrastructurele capaciteit en functionaliteit te beschikken om de Migratie met succes te kunnen afronden in overeenstemming met de eisen van de Raamovereenkomst.
9.1.6	Als de Opdrachtnemer voornemens is tijdens de Migratieperiode infrastructurele wijzigingen aan te brengen die van invloed (kunnen) zijn op de continuïteit en beschikbaarheid van geleverde of te leveren Diensten, dan dient hij de CBO en betreffende Deelnemer(s) hiervan vooraf op de hoogte te brengen.

9.2 Onboarding

Volgnr	Omschrijving
Info	<p><i>Onboarding is het proces dat voorafgaat aan het in gebruik nemen van GT Connect. Er wordt een drietal verschillende onboardingsprocessen onderkend:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Onboarding van de CBO. <i>Dit omvat het goedkeuren en vrijgeven van de portal, het inregelen van overlegstructuren, rapportagestromen en overige zaken die nodig zijn om de CBO het contractbeheer te kunnen laten uitvoeren. Verder worden in deze fase afspraken gemaakt over het migratieproces en het benaderen van Deelnemers.</i> 2. Onboarding van de Deelnemer. <i>Dit zijn alle activiteiten die nodig zijn om een Migratie te kunnen starten en omvat het definiëren van de behoefte van de Deelnemer, het inventariseren van de huidige situatie m.b.t. bestaande configuraties, koppelingen, integraties en Deelnemer-specifieke bijzonderheden. Onderdeel kan mogelijk een netwerkschouw zijn. Hierbij moet Deelnemer zoveel mogelijk ontzorgd worden</i> 3. Onboarding van de gebruiker. <i>Dit omvat alle activiteiten die uitgevoerd moeten worden om een individuele gebruiker te migreren, toegang te geven tot en effectief gebruik te kunnen laten maken van GT Connect. Belangrijke aspecten hierbij zijn communicatie, training en user adoption.</i>
9.2.1	<p>Het onboarding proces van de CBO start direct na definitieve gunning van de Raamovereenkomst en dient binnen 1 maand afgerond te worden. In deze periode dienen de volgende zaken opgeleverd en afgerond te zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een door de CBO goedgekeurde portal, gereed voor gebruik door CBO en Deelnemers. - Een door de CBO goedgekeurd Masterplan migratie. - Een door de CBO goedgekeurd plan van aanpak voor onboarding van Deelnemers. - Een door de CBO goedgekeurde beschrijving van aansluitvoorwaarden.
9.2.2	<p>In het plan van aanpak voor onboarding van Deelnemers dient de Opdrachtnemer aan te geven welke informatie van de Deelnemer nodig is om huidige en gewenste situatie te kunnen vaststellen en een Migratie te kunnen uitvoeren.</p>
9.2.3	<p>Opdrachtnemer stelt aansluitvoorwaarden op waaraan voldaan moet worden om aan te kunnen sluiten op GT Connect.</p>
9.2.4	<p>Opdrachtnemer stelt permanent een testomgeving ter beschikking, die voorafgaand aan het afsluiten van een Nadere Overeenkomst voor en door Deelnemers gebruikt kan worden om de functionaliteiten van GT Connect uit te proberen. Doel is om het draagvlak en user adoption van de oplossing bij de Deelnemer te vergroten.</p>
9.2.5	<p>Na aangeven van Deelnemer of CBO wordt binnen 5 werkdagen het onboardingproces van een Deelnemer gestart. In overleg met de Deelnemer wordt een datum voor een kick-off overleg vastgesteld, waarin de Opdrachtnemer met de Deelnemer het proces van onboarding en Migratie doorneemt.</p>
9.2.6	<p>Er dient een account manager rol / klantverantwoordelijke te worden aangesteld, die voor de Deelnemer het primaire contact namens de Opdrachtnemer is gedurende de hele cyclus van onboarding, Migratie en levering van de Diensten.</p>
9.2.7	<p>Opdrachtnemer dient vast te stellen of Deelnemer aan de aansluitvoorwaarden voldoet. Indien Deelnemer niet voldoet, dient Opdrachtnemer aan te geven op welke punten niet voldaan wordt en wat er moet gebeuren om wel aan de voorwaarden te voldoen.</p>

9.2.8	<p>Opdrachtnemer dient een netwerk- en systeemscan uit te voeren om vast te kunnen stellen of de ICT-infrastructuur van de Deelnemer aan de aansluitvoorwaarden voldoet en geschikt is voor gebruik van GT Connect. Met de netwerk- en systeemscan dient onderzocht te worden welke functionaliteiten van GT Connect wel en niet over de ICT-infrastructuur van de Deelnemer ondersteund kunnen worden. Voor functionaliteiten die niet ondersteund kunnen worden, dient Opdrachtnemer aan te geven welke aanpassingen door de Deelnemer verricht moeten worden om deze wel te kunnen ondersteunen. Het resultaat is een rapportage waarin een van drie mogelijke uitkomsten wordt beschreven:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De ICT-infrastructuur van de Deelnemer voldoet aan alle aansluitvoorwaarden en is geschikt om alle functionaliteiten die GT Connect biedt conform de eisen aan de Deelnemer te leveren. Er kan gestart worden met de Migratie. - De ICT-infrastructuur van de Deelnemer voldoet aan de minimale aansluitvoorwaarden, maar is niet geschikt om alle functionaliteiten die GT Connect biedt te ondersteunen. Enkele voor de Deelnemer niet-kritische functies kunnen alleen geleverd worden als de Deelnemer aanpassingen aan de ICT-infrastructuur heeft verricht. Opdrachtnemer geeft aan welke aanpassingen nodig zijn. Er kan wel gestart worden met de Migratie. - De ICT-infrastructuur van de Deelnemer voldoet niet aan de minimale aansluitvoorwaarden en is niet geschikt om de basisfunctionaliteit van GT Connect te leveren. Opdrachtnemer dient aan te geven welke aanpassingen de Deelnemer dient uit te voeren, alvorens gestart kan worden met de Migratie.
9.2.9	<p>Opdrachtnemer dient een ontwerp op te leveren waarin wordt beschreven hoe de infrastructuur van de Deelnemer wordt aangesloten op GT Connect en indien van toepassing hoe systemen van de Deelnemer worden geïntegreerd met GT Connect.</p>
9.2.10	<p>Opdrachtnemer dient voor de onboarding van gebruikers content aan te leveren die de Deelnemer kan gebruiken in de communicatie richting de gebruiker. Hierbij moet gedacht worden aan materiaal die de gebruiker ondersteunt bij het in het gebruik nemen en gebruik van GT Connect, zoals handleidingen, tips & tricks, instructievideo's, etc.</p>

9.3 Masterplan Migratie

Volgnr	Omschrijving
9.3.1	<p>De Opdrachtnemer dient informatie over Migraties op te nemen in een Masterplan Migratie.</p>
9.3.2	<p>Informatie over een Migratie dient 15 Werkdagen voor de start van de Migratieperiode te zijn opgenomen in het Masterplan Migratie.</p>
9.3.3	<p>Het Masterplan Migratie dient initieel en na iedere wijziging ter goedkeuring te worden voorgelegd aan de CBO.</p>
9.3.4	<p>De Opdrachtnemer dient in het Masterplan Migratie minimaal de volgende zaken op te nemen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - plan van aanpak migratie Deelnemers; - afspraken en procedures; - integrale planning en doorlooptijd; - communicatieplan; - risico-analyse, inclusief risicobeperkende maatregelen; - kwaliteitsborging. <p>De Opdrachtnemer dient in het Masterplan Migratie aannemelijk te maken dat de aanpak, planning en benodigde infrastructurale aanpassingen realistisch zijn.</p>
9.3.5	<p>De in het Masterplan Migratie opgenomen volgorde waarin de Deelnemers worden gemigreerd dient vooraf te zijn afgestemd met de CBO. De CBO heeft ten aanzien van deze volgorde de beslissende stem.</p>

9.3.6	Een Migratieperiode mag pas starten als deze in het Masterplan Migratie door de CBO is geaccepteerd.
9.3.7	Zolang er Migraties lopen dient om de twee weken een bijgewerkte versie van het Masterplan Migratie ter goedkeuring te worden ingediend bij de CBO.
9.3.8	Zolang er Migraties lopen dient De Opdrachtnemer om de twee weken aan de CBO een voortgangsrapportage op te leveren over: <ul style="list-style-type: none"> - afwijkingen t.o.v. de geplande realisatie; - issues; - corrigerende maatregelen; - lessons learned, projectactiviteiten en –resultaten.
9.3.9	De Opdrachtnemer dient een migratiecoördinator aan te stellen die overzicht heeft over alle lopende migratiewerkzaamheden in het kader van GT Connect. Deze migratiecoördinator is eerste gesprekspartner voor de CBO.

9.4 Migratie per Deelnemer

Volgnr	Omschrijving
9.4.1	<p>De Opdrachtnemer spant zich maximaal in om Migraties zo snel mogelijk te starten en af te ronden.</p> <p>Deze fase wordt gemanaged door de Opdrachtnemer in een tripartite projectorganisatie bestaande uit de Opdrachtnemer, de latende dienstverlener en de Deelnemer. Afhankelijk van het oude contract van de Deelnemer met de latende dienstverlener voert deze het afgesproken exit-plan uit. De Opdrachtnemer zet een migratieteam in voor het uitvoeren van het migratieplan en het coördineren van de overall projectleiding. De Deelnemer zet een projectteam in voor het uitvoeren van de betreffende activiteiten aan de zijde van de Deelnemer.</p> <p>De Opdrachtnemer houdt rekening met afloopdatum van de lopende dienstverleningsovereenkomst van de Deelnemer.</p>
9.4.2	De Opdrachtnemer dient binnen 15 dagen na aanlevering van alle benodigde informatie door de Deelnemer, ter voorbereiding van de Migratie, een gedetailleerd migratieplan op te stellen.
9.4.3	<p>Opdrachtnemer dient in het migratieplan minimaal de volgende zaken op te nemen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de projectorganisatie; - de operationele afspraken en procedures; - de inventarisatie van de huidige dienstverlening (op te leveren door de Deelnemer); - de planning en doorlooptijd; - het communicatieplan; - het trainings/user adoption plan; - het tijdsbeslag op de organisatie van de Deelnemer; - de migratiemoment(en); - de acceptatieprocedure; - de geïnventariseerde risico's en de daarbij behorende risicobeperkende maatregelen; - de kwaliteitsborging; - de huidige situatie en de gewenste toekomstige situatie (configuratie); - een overzicht van de te realiseren koppelingen/integraties; - de benodigde wijzigingen; - een rollback-plan (en rollback-criteria); - de nazorg.

9.4.4	De Migratieperiode kan pas van start gaan na acceptatie van het migratieplan door de Deelnemer en na opname (inplanning) van de Migratie in het Masterplan Migratie.
9.4.5	De Opdrachtnemer dient per Migratie een test- en acceptatieplan op te stellen, waarvan de definitieve versie wordt geaccepteerd door de Deelnemer.
9.4.6	De Opdrachtnemer dient per Migratie een onboardingsplan voor gebruikers op te stellen, waarvan de definitieve versie wordt geaccepteerd door de Deelnemer. Dit plan bevat in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> - Een beschrijving hoe gebruikeraccounts en -profielen op GT Connect aangemaakt worden; - Een beschrijving hoe een gebruiker wordt gemigreerd van een bestaand platform naar GT Connect; - Een beschrijving van het user adoption plan. <p>Het onboardingsplan voor gebruikers blijft, met uitzondering van de specifieke migratieacties, ook van toepassing voor het onboarden van nieuwe gebruikers na de migratie.</p>
9.4.7	De Opdrachtnemer stelt per Migratie een migratiecoördinator aan, die gedurende de hele migratiefase fungeert als eerste aanspreekpunt voor de Deelnemer.
9.4.8	De Opdrachtnemer dient te garanderen dat de migratiecoördinator of diens vervanger gedurende de Migratieperiode op werkdagen tijdens kantooruren telefonisch (en per e-mail) bereikbaar is.
9.4.9	Op het moment van de daadwerkelijke ingebruikname van Diensten dient de migratiecoördinator of diens vervanger, ongeacht de dag van de week of het tijdstip waarop, telefonisch bereikbaar te zijn.
9.4.10	De Opdrachtnemer dient de nieuwe dienstverlening parallel aan de bestaande dienstverlening voor te bereiden en op te zetten, zodat overgangsmoment(en) zo kort mogelijk zijn met minimale onderbreking van en impact op de dienstverlening en bedrijfsprocessen van de Deelnemer.
9.4.11	De Opdrachtnemer migreert de met de Deelnemer overeengekomen meldteksten naar GT Connect.
9.4.12	De Opdrachtnemer migreert de met de Deelnemer overeengekomen nummerblokken naar GT Connect.
9.4.13	De Opdrachtnemer migreert de met de Deelnemer overeengekomen IVR's naar GT Connect.
9.4.14	De Opdrachtnemer migreert de met de Deelnemer overeengekomen routeringen naar GT Connect.
9.4.15	De Opdrachtnemer dient op ieder door een Deelnemer gewenst tijdstip de daadwerkelijke Migratie van Diensten te kunnen uitvoeren. Ten aanzien van het porteren van telefoonnummers geldt dat rekening wordt gehouden met de beschikbare porteringstijdstippen die vanuit vereniging COIN beschikbaar zijn.
9.4.16	Na afloop van de Migratieperiode vangt een nazorgperiode aan van een maand waarin de migratiecoördinator op Werkdagen tijdens kantooruren telefonisch (en per e-mail) bereikbaar is.
9.4.17	De Opdrachtnemer en de Deelnemer leggen vooraf de criteria vast op basis waarvan het rollback-plan in werking zal treden. Als aan een criterium voor een rollback wordt voldaan, heeft de Deelnemer de beslissende stem of daadwerkelijk tot een rollback wordt overgegaan.
9.4.18	Na iedere Migratie dient de Opdrachtnemer aan de Deelnemer alle relevante configuratiegegevens te overhandigen.
9.4.19	Tijdens de Migratie mag het primaire proces niet verstoord worden. Indien de aard van het primaire proces dit niet mogelijk maakt, dan stelt de Deelnemer vast op welke momenten de daadwerkelijk Migratie van Diensten plaats zal vinden.

9.4.20	<p>De Opdrachtnemer dient over voldoende organisatorische en technische capaciteit te beschikken om parallel de volgende aantallen migraties te kunnen uitvoeren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1x migratie van een Deelnemer type I (Zeer grote Deelnemer, G4, > 5000 gebruikers). - 4x migratie van een Deelnemer type II (Groot, G32, 100.000+ inwoners, > 750 gebruikers). - 10x migratie van een Deelnemer type III (Gemiddeld, 20.000 – 100.000 inwoners, > 100 gebruikers). - 10x migratie van een Deelnemer type IV (Klein, < 20.000 inwoners, < 100 gebruikers).
--------	---

9.5 Transitie

Volgnr	Omschrijving
<i>Info</i>	<p><i>Onder Transitie wordt de overdracht van dienstverlening verstaan van de Opdrachtnemer naar een nieuwe leverancier bij beëindiging van de Raamovereenkomst.</i></p> <p><i>De Transitie gaat van start vanaf het moment van sluiten van een overeenkomst die geldt als opvolger van de Raamovereenkomst, en eindigt als alle afgenomen Diensten zijn overgenomen door de nieuwe leverancier.</i></p>
9.5.1	Alle kosten die de Opdrachtnemer maakt in het kader van de Transitie, waaronder de kosten die gerelateerd zijn aan de eisen in deze Conformiteitlijst, kan de Opdrachtnemer niet in rekening brengen en dienen derhalve inbegrepen te zijn in de Tarieven van de Diensten.
9.5.2	Gedurende de periode van Transitie dient de Opdrachtnemer alle dienstverlening te continueren tegen de voorwaarden zoals vastgelegd in de Raamovereenkomst.
9.5.3	De Opdrachtnemer dient gedurende de Transitie op verzoek van de Deelnemer of de CBO alle relevante informatie, waaronder de informatie die is vastgelegd in de CMDB, over te dragen aan de betreffende Deelnemer of de CBO in een leesbaar formaat.
9.5.4	De Opdrachtnemer dient zolang de Deelnemer dit wenst na het eindigen van de Nadere Overeenkomst alle informatie die is opgeslagen in de CMDB te bewaren en beschikbaar te houden voor de betreffende Deelnemer (tot maximaal één jaar na het eindigen van de Nadere Overeenkomst) voor zover de bewaring van deze informatie gedurende die termijn is toegestaan op basis van vigerende wet- en regelgeving. Op verzoek van de Deelnemer dient de CMDB-informatie te worden verwijderd.
9.5.5	De Opdrachtnemer zal alle informatie van de Deelnemer aan het einde van de Raamovereenkomst, Nadere Overeenkomst dan wel aan het einde van de Transitie aan de Deelnemer retourneren, zonder daar een kopie van te behouden, tenzij op basis van een (wettelijke) eis of verplichting het langer aanhouden van een kopie van de informatie verplicht is gesteld. Als het langer aanhouden van een kopie van vertrouwelijke informatie verplicht is gesteld, dan zal deze informatie worden vernietigd vanaf het moment dat de termijn van het langer aanhouden is verstreken.
9.5.6	Na overdracht van de informatie vernietigt de leverancier alle data van de Deelnemer en stuurt hij een bewijs van vernietiging.

9.5.7	<p>Alle apparatuur en bijbehorende programmatuur en instellingen die op locatie van Deelnemers is geïnstalleerd blijft beschikbaar voor de Deelnemers, ook na afloop van de Raamovereenkomst of Nadere Overeenkomst waaronder de apparatuur en programmatuur is geleverd. De Deelnemer zal niet onnodig gebruik maken van de in deze eis vastgelegde beschikbaarheid van apparatuur en programmatuur en instellingen bij beëindiging van de Raamovereenkomst of betreffende Nadere Overeenkomst.</p> <p>Voor deze eis geldt tevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dat de eis komt te vervallen na afronding van de Transitie; - dat in de Raamovereenkomst of van toepassing zijnde Nadere Overeenkomst opgenomen eisen en voorwaarden tot aan de afronding van de Transitie van kracht blijven; - dat van de mogelijkheden die deze eis biedt uitsluitend gebruik zal worden gemaakt als het vóór de afronding van de Transitie weghalen van de apparatuur en programmatuur de continuïteit van de bedrijfsvoering van de Deelnemer in gevaar brengt.
9.5.8	<p>De Opdrachtnemer dient op verzoek van een Deelnemer de bij hem geïnstalleerde apparatuur met bijbehorende programmatuur binnen 10 werkdagen te de-installeren en te verwijderen.</p>