

Gemeentelijke Telecommunicatie GT Connect

Bijlage 11

Functioneel Beheer en Adviesdiensten

Inhoudsopgave

| | | |
|-------|--|---|
| 1 | Inleiding..... | 4 |
| 2 | Functioneel Beheer en gebruikerswijzigingen..... | 5 |
| 2.1 | Uitvoering functioneel beheer..... | 5 |
| 2.2 | Wijzigingen in het kader van functioneel beheer..... | 6 |
| 2.3 | Gebruikerswijzigingen | 7 |
| 2.3.1 | Algemene gebruikerswijzigingen | 7 |
| 2.3.2 | Geautoriseerde gebruikerswijzigingen..... | 7 |
| 3 | Adviesdiensten | 9 |

1 Inleiding

Deze Bijlage geeft allereerst een toelichting op beheer dat binnen GT Connect door de Deelnemers kan worden uitgevoerd. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen functioneel beheer en gebruikerswijzigingen. Functioneel beheer wordt uitgevoerd door functioneel beheerders. Deze beheerders voeren aanpassingen door die betrekking hebben op de inrichting van de omgeving van de Deelnemer. Gebruikerswijzigingen worden door Gebruikers doorgevoerd. Het betreft wijzigingen die betrekking hebben op de functionaliteit die de Gebruikers zelf ter beschikking hebben. Dit onderscheid en de manier waarop het functioneel beheer kan worden uitgevoerd, worden behandeld in hoofdstuk 2 van deze Bijlage.

Daarnaast worden de adviesdiensten die de Opdrachtnemer dient te leveren toegelicht. De adviesdiensten kunnen optioneel door de Deelnemers worden afgenomen tegen de uurtarieven die in de Tarieflijst zijn opgenomen. De toelichting over de adviesdiensten staat in hoofdstuk 3.

2 Functioneel Beheer en gebruikerswijzigingen

2.1 Uitvoering functioneel beheer

Functioneel beheer betreft beheer dat betrekking heeft op de inrichting van de omgeving van de Deelnemer. Dit beheer wordt uitgevoerd door een functioneel beheerder. De beheerder heeft kennis over de opzet en inrichting van het systeem en heeft speciale rechten om de bedoelde systeemwijzigingen door te voeren.

De omvang en het kennisniveau van de Deelnemers verschilt sterk. De wat grotere Deelnemers hebben in de regel eigen telecomkennis in huis, en zijn in staat of hebben de wens om zaken in eigen hand uit te voeren. Zij hebben vaak mensen in dienst die nu al functioneel beheer uitvoeren. Voor deze Deelnemers is het van belang dat GT Connect goede hulpmiddelen biedt om het functioneel beheer zelf uit te voeren. Andere Deelnemers hebben deze behoefte niet. Zij mikken op ontzorging en zullen vooral leunen op de expertise van de Opdrachtnemer voor het functioneel beheer.

Om Gebruikers en Toestellen aan te sluiten op GT Connect dient als basis een GT abonnement afgesloten te worden. Om beide hiervoor genoemde typen Deelnemers te kunnen bedienen kent GT Connect twee typen abonnementen: een abonnement exclusief functioneel beheer en een abonnement inclusief functioneel beheer. Deelnemers dienen vooraf een keuze te maken welk type abonnementen zij gaan afnemen, waarbij geldt dat mengvormen in de afname van abonnementen niet mogelijk zijn.

Bij het abonnement inclusief functioneel beheer neemt de Opdrachtnemer het functionele beheer volledig uit handen van de Deelnemer. De Deelnemer krijgt indien hij dat wenst echter wel de hulpmiddelen ter beschikking om (delen van) het functioneel beheer alsnog zelf uit te voeren.

Deelnemers die het functioneel beheer geheel of gedeeltelijk zelf willen uitvoeren nemen het GT abonnement exclusief functioneel beheer. Als zij delen van het functioneel beheer alsnog willen uitbesteden zijn twee opties beschikbaar:

- **Uitbesteding op basis van nacalculatie**
Deelnemers kunnen met de Opdrachtnemer afspreken om functioneel beheer op basis van nacalculatie uit te voeren. Uitgangspunt bij deze afspraken is dat een functioneel beheerder wordt ingezet tegen het uurtarief voor de functioneel beheerder dat is afgesproken in de Tarieflijst bij het kopje adviesdiensten. De dienstverlening van de beheerder dient afgerekend te kunnen worden in eenheden van 15 minuten. Voor de goede orde wordt hieraan toegevoegd dat het een Deelnemer vrij staat om adviesdiensten, indien gewenst, elders te betrekken.
- **Uitbesteding op basis van een standaard Tarief**
In de Tarieflijst is een Tarief opgenomen voor standaard wijzigingen (zie ook volgende paragraaf) in het kader van functioneel beheer. De Opdrachtnemer voert op verzoek van een Deelnemer functionele aanpassingen door tegen dit in de Tarieflijst opgenomen Tarief, waarbij geldt dat voor iedere aparte wijziging het Tarief in rekening wordt gebracht. Standaard wijzigingen die bij op basis van een verzoek aan de Opdrachtnemer doorgevoerd dienen te worden, dienen uiterlijk binnen 8 Werkuren actief te zijn.

De Opdrachtnemer dient een beheerportal beschikbaar te stellen waarmee Deelnemers zelf wijzigingen in het kader van functioneel beheer kunnen doorvoeren. Wijzigingen die via dit portal zijn ingevoerd dienen binnen uiterlijk 5 minuten actief te zijn. De beschikbaarheid van het beheerportal is opgenomen in Bijlage 06 Servicelevels en Boeteregime (beschikbaarheid koppelvlakken en portal(s)). In deze Bijlage zijn ook de eisen te vinden die gelden ten

aanzien van de responsetijd van portal(s).

2.2 Wijzigingen in het kader van functioneel beheer

In het kader van functioneel beheer kunnen diverse soorten wijzigingen worden doorgevoerd. Een deel van deze wijzigingen zijn vooraf niet exact in inhoud en omvang te voorspellen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het bouwen van nieuwe call-flows, het ontwerpen van een nieuw nummerplan, of het definiëren van een nieuwe verkeersklasse. Andere wijzigingen zijn wat inspanning betreft vooraf wel af te bakenen. Dergelijke wijzigingen kunnen volgens een procedure of werkinstructie worden uitgevoerd. Het betreft standaard functionele wijzigingen. De volgende soorten standaard functionele wijzigingen worden onderkend:

- **IMACD's**

Dit betreft het installeren, muteren, toevoegen, wijzigingen en verwijderen van Gebruikers en de daarbij behorende functionele mogelijkheden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan:

- Het aanmaken en verwijderen van Gebruikers op GT Connect
- Het toekennen van Profielen aan gebruikers.
- Het aanpassen van (Profielen) van Gebruikers.
- Het aanpassen van functionele mogelijkheden voor Gebruikers (waaronder het toevoegen/verwijderen van voice-mail, recording, etc).

- **Autorisaties**

Dit betreft het toekennen en intrekken van rechten aan Gebruikers voor het doorvoeren van wijzigingen of het verstrekken van toegang tot informatie. Denk hierbij bijvoorbeeld aan:

- Autorisatie om opgenomen Communicatiesessies te beluisteren of te bekijken.
- Autorisatie om meldteksten te wijzigen.
- Autorisatie om openingstijden aan te passen.

- **Gebruikersfunctionaliteit**

Dit betreft het aanpassen van systeeminstellingen op het gebied van de functionele mogelijkheden voor Gebruikers. Het beheer van gebruikersfunctionaliteit betreft over het algemeen het aan- of uitzetten van een functie, eventueel aangevuld met een eenvoudige handeling. Denk hierbij bijvoorbeeld aan:

- Het wijzigen van een verkeersklasse aan Gebruikers.
- Het vrijgeven van de mogelijkheid om extern door te schakelen aan Gebruikers.
- Het aan- of uitzetten van twinning, waarbij na het aanzetten met een eenvoudige handeling de twinning bestemming wordt ingegeven.

Het kan per systeem verschillen welke opties in het kader van functionele systeemwijzigingen beschikbaar zijn. Het is om die reden niet mogelijk een volledig overzicht te geven van alle functionele systeemwijzigingen die beschikbaar dienen te zijn. De Opdrachtnemer is echter verplicht alle mogelijke functionele systeemwijzigingen die de binnen GT Connect gebruikte systemen bieden ook aan de Deelnemers aan te bieden.

2.3 Gebruikerswijzigingen

2.3.1 Algemene gebruikerswijzigingen

Gebruikers hebben de mogelijkheid om diverse wijzigingen door te voeren die betrekking hebben op functionaliteit die zij zelf beschikbaar hebben. Deze wijzigingen dient de Gebruiker zelf met behulp van een applicatie/webportal door te kunnen voeren, waarbij geldt dat een wijziging in alle gevallen binnen 5 minuten doorgevoerd dient te zijn.

Algemene gebruikerswijzigingen betreffen in ieder geval:

- Het beheer van doorschakelingen.
- Het resetten van een pincode.
- Het resetten van een wachtwoord.
- Het aanmaken/verwijderen/aanpassen van een samenwerkingsruimte (in Team Samenwerking).
- Het beheer van een persoonlijke gids met contacten.

Het zal afhankelijk zijn van de door GT Connect ingezette systemen welke functionele beheeropties Gebruikers beschikbaar hebben. De Opdrachtnemer dient echter alle beheeropties te bieden die door de onderliggende systemen geboden kunnen worden.

Tot slot wordt opgemerkt dat de functioneel beheerder ook de mogelijkheid heeft om algemene gebruikerswijzigingen door te voeren.

2.3.2 Geautoriseerde gebruikerswijzigingen

Sommige instellingen en configuratiewijzigingen mogen alleen door een beperkte, hiertoe geautoriseerde groep Gebruikers worden uitgevoerd. Een geautoriseerde gebruiker kan wijzigingen doorvoeren die betrekking hebben op de werking van functionaliteit voor meerdere gebruikers, of op de bereikbaarheid van een nummer.

Geautoriseerde gebruikerswijzigingen betreffen in ieder geval:

- Aanpassingen in het kader van het beheer van de gids voor de Bedienpost.
- Het aanpassen van bestaande keuzemenu's.
- Het aanpassen van openingstijden in bestaande call flows.
- Het aanmaken/activeren/plaatsen/verwijderen/aanpassen van meldteksten in bestaande call flows.
- Het aanmaken/verwijderen/aanpassen van een wachtrij.
- Het aanmaken/verwijderen/aanpassen van een klant tevredenheidsonderzoek (KTO).
- Het koppelen/verwijderen/aanpassen van agenten die gekoppeld zijn aan een wachtrij.
- Het koppelen/verwijderen/aanpassen van omnichannel agenten die gekoppeld zijn aan een wachtrij en/of een specifiek kanaal.
- Het activeren / deactiveren van een bestaande calamiteitschakeling.
- Het genereren van standaard rapporten.
- Het genereren van rapporten op basis van zelf te definiëren queries.

Ook hier geldt dat het denkbaar is dat communicatiesystemen verschillend omgaan met de opties die zij bieden ten aanzien van geautoriseerde gebruikerswijzigingen. De Opdrachtnemer dient echter alle opties te bieden die de binnen GT Connect gebruikte systemen bieden.

Tot slot wordt opgemerkt dat de functioneel beheerder ook de mogelijkheid heeft om de geautoriseerde gebruikerswijzigingen door te voeren.

3 Adviesdiensten

De Opdrachtnemer dient op verzoek van de Opdrachtgever diverse adviesdiensten te bieden. Deze adviesdiensten worden geleverd op uurbasis en de uurtarieven zijn opgenomen in de Tarieflijst. In de volgende tabel worden de in de Tarieflijst opgenomen functies kort toegelicht. De tabel is bedoeld om een beter beeld bij de opgegeven functies te krijgen. Het is echter niet bedoeld als uitputtende lijst van activiteiten of competenties die bij de betreffende functie horen.

| | |
|--------------------------------|---|
| Technisch Consultant | Een consultant die zich richt op: <ul style="list-style-type: none"> • Het inventariseren en documenteren van technische eisen en wensen. • Het uitwerken van de architectuur van GT Connect in relatie tot ICT omgeving van een Deelnemer. • Het ondersteunen bij de inrichting van het LAN/WAN. • Het opstellen van een IP nummerplan. • Het adviseren over c.q. doorvoeren van firewall changes. • Het adviseren over de technische implementatie van integraties. |
| Functioneel Consultant | Een consultant die zich richt op: <ul style="list-style-type: none"> • Het inventariseren en documenteren van functionele eisen en wensen. • Het assisteren bij het opstellen van een nummerplan en het combineren van verschillende nummerplannen tot één nieuw nummerplan. • Het inventariseren, ontwerpen en documenteren van call flows. |
| Projectleider | Een projectleider die werkt conform Prince II of een daarmee vergelijkbare methodiek. |
| Engineer | Een engineer die zorgt voor het implementeren of aanpassen van complexe systeemconfiguraties (bijvoorbeeld call-flows of nummerplannen). |
| Functioneel Beheerder | Een beheerder die zich richt op het uitvoeren van functioneel beheer in opdracht van de Deelnemer, zoals in deze Bijlage beschreven. |
| Migratiespecialist | Een migratiespecialist kan worden ingezet voor het uitvoeren van aan Migratie gerelateerde werkzaamheden die niet standaard door de Opdrachtnemer in het kader van Onboarding of Migratie geleverd dienen te worden. |
| Rapportagespecialist | De rapportagespecialist wordt ingezet voor de volgende werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> • Het in opdracht van de Deelnemer opstellen van Deelnemer specifieke rapportage conform de eisen in hoofdstuk 4 van de Conformiteitlijst • Het toelichten van en adviseren over de interpretatie van rapportages die zijn opgesteld conform de eisen in hoofdstuk 4 van de Conformiteitlijst. |
| Trainer functioneel Beheerders | Dit betreft trainingen en opleidingen ten behoeve van |

| | |
|----------------------------------|--|
| | functioneel beheerders voor het zelfstandig uitvoeren van functioneel beheer. De uiteindelijke duur en inhoud van de trainingen zal in overleg met de Deelnemer bepaald worden |
| Trainer Gebruikers | Dit betreft dienstverlening ten behoeve van het trainen van eindgebruikers en end user adoption. De uiteindelijke duur en inhoud van de trainingen zal in overleg met de Deelnemer bepaald worden. |
| Functioneel Beheerder op locatie | Een beheerder die zich op locatie van de Deelnemer richt op het uitvoeren van functioneel beheer in opdracht van de Deelnemer, zoals in deze Bijlage beschreven. |
| Systeemspecialist integratie | Een specialist die wordt ingezet voor het uitvoeren van werkzaamheden bij de realisatie van een integratie in opdracht van de Deelnemer. De specialist hanteert een Agile werkwijze. |

Naast de adviesdiensten is het ook mogelijk om aan de Opdrachtnemer te vragen om Toestellen te plaatsen. Als een Deelnemer hier gebruik van maakt dan is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het uitpakken, monteren, documenteren, plaatsen, aansluiten en aanmelden van de telefoontoestellen op GT Connect. De toestellen dienen werkend opgeleverd te worden op de relevante werkplekken. Indien de werkplek beschikt over een PC of thin client, dan dient het toestel tussen de walloutlet en de werkplek PC/thin client geplaatst te worden. Voor de verbinding tussen het IP toestel en een PC of thin client dient de Opdrachtnemer gebruik te maken van de netwerkaansluitkabel die door de Deelnemer wordt geleverd. Als standaard bij het geleverde toestel een netwerkaansluitkabel wordt meegeleverd, heeft de Deelnemer ook de keuze om deze meegeleverde kabel te gebruiken. De Opdrachtnemer dient het verpakkingsmateriaal milieuvriendelijk te scheiden en af te voeren.