

# Gemeentelijke Telecommunicatie GT Connect

## Bijlage 13 Profielen en licenties



# Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
2	Opbouw en inhoud gebruikersfunctionaliteit .....	5
3	Licenties.....	8

# 1 Inleiding

Deelnemers nemen gebruikersfunctionaliteit af in Profielen. Deze Profielen bieden een set aan gebruikersfunctionaliteit en kunnen losstaand of als toevoeging aan een ander Profiel worden afgenomen. In deze Bijlage wordt toegelicht welke Profielen afgenomen kunnen worden. Daarnaast wordt duidelijk gemaakt welke functionaliteit onder de Profielen valt en wordt stilgestaan bij de wijze waarop de Opdrachtgever aankijkt tegen de inzet van onderliggende licenties door de Opdrachtnemer.

## 2 Opbouw en inhoud gebruikersfunctionaliteit

In het volgende schema is de opbouw van gebruikersfunctionaliteiten in Profielen weergegeven:

Voice -mail	Recor -ding	KCC omni supervisor		AT	BP	AT	BP	UC/TS 3rd party	Fax
		KCC supervisor	KCC omni agent	UC		TS			
		KCC agent							
		GT Connect abonnement (inclusief of exclusief functioneel beheer)							

Dit schema beoogt allereerst duidelijk te maken dat alle gebruikers van GT Connect voorzien dienen te worden van een **GT Connect abonnement**. Het GT Connect abonnement kent twee varianten; inclusief functioneel beheer en exclusief functioneel beheer. Met de variant **inclusief functioneel beheer** verzorgt de Opdrachtnemer het volledige functionele beheer voor de Deelnemer. Met de variant **exclusief functioneel beheer** voert de Deelnemer het functioneel beheer (of delen daarvan) zelf uit. Meer informatie over deze varianten wordt gegeven in Bijlage 11 Functioneel Beheer en Adviesdiensten.

Het GT Connect abonnement geeft toegang tot de algemene functionaliteit van het platform zoals beschreven in hoofdstuk 1 van de Conformiteitlijst, met uitzondering van de functionaliteit die is opgenomen in paragraaf 1.7. Om hier echter daadwerkelijk gebruik van te maken is de inzet van een interface nodig, te weten één van de in het schema bovenop het GT Connect abonnement getekende Profielen, een vast Toestel, een algemeen beschikbaar vast toestel (eigen gekozen toestel/vergadertoestel/liftoestel/fax/etc) of een generiek SIP toestel (kan bijvoorbeeld ook een rechtstreeks via SIP aangesloten mobiel toestel zijn).

In een GT Connect abonnement zit inbegrepen dat een Toestel, een algemeen beschikbaar vast toestel of een generiek SIP toestel kan worden voorzien van een functioneel nummer. Het Toestel/toestel is vanaf dat moment gereed voor gebruik. De algemene functionaliteit die in hoofdstuk 1 van de Conformiteitlijst is beschreven, met uitzondering van de functionaliteit die is beschreven in paragraaf 1.7, is op het Toestel/toestel beschikbaar (voor zover het Toestel/toestel het gebruik hiervan toestaat). Deze zelfde functionaliteit wordt ook toegankelijk voor Deelnemers die hun medewerkers uitrusten met eigen gekozen Unified Communicatie of Team Samenwerking hulpmiddelen (**UC/TS 3rd party**). In dit geval zal het van de integratiemogelijkheden afhangen welke functionaliteit, naast de algemene functionaliteit die in hoofdstuk 1 van de Conformiteitlijst is beschreven (met uitzondering van de functionaliteit die is beschreven in paragraaf 1.7), in de praktijk voor de gebruikers van deze eigen hulpmiddelen beschikbaar komt.

Naast het gebruiken van GT Connect abonnement met een Toestel/toestel, kan ook effectief van GT Connect gebruik worden gemaakt door aanvullende functionaliteit aan te schaffen. Voor de 'gewone' kantoormedewerkers zal hiervoor worden gekozen tussen het **Unified Communicatie (UC)** Profiel of het **Team Samenwerking (TS)** Profiel. De extra functionaliteit die beschikbaar komt voor medewerkers die UC krijgen is beschreven in paragraaf 3.3 van de Conformiteitlijst. De extra functionaliteit die beschikbaar komt als is gekozen voor de module Team Samenwerking is beschreven in paragraaf 3.4 van de Conformiteitlijst. Voor agenten en supervisors van de Klant Contact Centra (KCC) zal het **KCC agent** Profiel worden besteld. De hierbij horende extra functionaliteit is beschreven in de paragrafen 3.9.1 tot en met 3.9.5 van de Conformiteitlijst.

Op de drie basis functionele Profielen KCC agent, UC en TS kunnen vervolgens additionele Profielen worden besteld.

Zowel op de het Profiel UC als op het Profiel TS kunnen de additionele Profielen Geavanceerde Telefonie (**AT**) en Bedienpost (**BP**) worden afgenomen. Het Profiel AT levert de extra functionaliteit die is beschreven in paragraaf 3.5 van de Conformiteitlijst. Het Profiel BP levert de extra functionaliteit die is beschreven in paragraaf 3.6 van de Conformiteitlijst.

Het KCC agent Profiel kan worden uitgebreid met het additionele **KCC supervisor** Profiel, waarmee de extra functionaliteit wordt verkregen die is opgenomen in paragraaf 3.9.6 van de Conformiteitlijst. Daarnaast kan het KCC agent Profiel worden uitgebreid met het additionele **KCC omnichannel agent** Profiel (extra functionaliteit is beschreven in paragraaf 3.9.8 van de Conformiteitlijst, aangevuld met functionaliteit voor meerdere Communicatiekanalen zoals opgenomen in paragraaf 3.9.7). Tot slot kunnen de KCC omnichannel agent en KCC supervisor Profielen worden uitgebreid met het additionele **KCC omnichannel supervisor** Profiel (extra functionaliteit is beschreven in paragraaf 3.9.9 van de Conformiteitlijst, aangevuld met functionaliteit voor meerdere Communicatiekanalen zoals opgenomen in paragraaf 3.9.7).

Helemaal aan de rechterkant van het schema is een **Fax** Profiel opgenomen. Hiermee komt de extra functionaliteit beschikbaar die is beschreven in paragraaf 3.8 van de Conformiteitlijst. De afname van dit Profiel in combinatie met een fax is optioneel, omdat de functionaliteit ook in de faxapparatuur/multifunctionals zelf beschikbaar kan zijn.

Tot slot kan als additionele functionaliteit **Voicemail** (functionaliteit in paragraaf 3.7 van de Conformiteitlijst) en **Recording** (functionaliteit in paragraaf 1.7 van de Conformiteitlijst) worden ingezet. Deze additionele functionaliteit wordt na bestelling toegevoegd aan het Profiel van een Gebruiker.

Ten aanzien van het schema geldt dat met de aanschaf van een additioneel Profiel ook alle functionaliteit van het (de) onderliggende Profiel(en), inclusief de functionaliteit van het GT Connect basisabonnement, beschikbaar komt.

In het volgende overzicht is ter illustratie nogmaals, op schematische wijze weergegeven welke Profielen dienen te worden ingezet/besteld om de functionaliteit van de Profielen in de linker kolom beschikbaar te krijgen.

<b>Opbouw gebruikersfunctionaliteit</b>				
<b>Functionaliteit</b>	<b>Tarief I</b>	<b>Tarief II</b>	<b>Tarief III</b>	<b>Tarief IV</b>
GT UC	GT Abonnement	GT UC		
GT TS	GT Abonnement	GT TS		
UC third party	GT Abonnement	UC third party		
TS third party	GT Abonnement	TS third party		
FAX functionaliteit	GT Abonnement	GT Fax profiel		
GT KCC agent	GT Abonnement	GT KCC agent		
GT KCC supervisor	GT Abonnement	GT KCC agent	GT Supervisor	
GT KCC omni agent	GT Abonnement	GT KCC agent	GT KCC omni agent	
GT KCC omni supervisor	GT Abonnement	GT KCC agent	GT KCC omni agent	GT KCC omni supervisor
GT AT	GT Abonnement	GT UC / TS	GT AT	
GT BP	GT Abonnement	GT UC / TS	GT BP	
GT Voicemail				
GT Recording				

# 3 Licenties

Producenten van communicatiesystemen leveren functionaliteit doorgaans in de vorm van softwarelicenties. Omdat licentiemodellen verschillen per systeem heeft GT Connect er voor gekozen een eigen functioneel model vast te stellen, zoals beschreven in het vorige hoofdstuk. GT Connect had niet gerealiseerd kunnen worden als rekening gehouden had moeten worden met alle verschillende licentiemodellen, en aanbiedingen gebaseerd op verschillende modellen met elkaar vergeleken hadden moeten worden.

Voor de Opdrachtnemer betekent dit dat hij zo goed mogelijk een match moet zien te maken tussen het bestaande licentiemodel en het in GT Connect gehanteerde model. In zijn algemeenheid kan hierbij worden opgemerkt dat de Opdrachtgever de Opdrachtnemer vrij laat in de wijze waarop hij deze match maakt, zolang de gevraagde functionaliteit maar wordt verkregen. Desondanks is het toch van belang om in dit kader stil te staan bij de volgende zaken:

## 1. Named of concurrent gebruik van functionaliteit

Binnen GT Connect wordt alle functionaliteit beschouwd als op naam te zijn verkregen. Deze op naam verkregen functionaliteit is indien gewenst zonder additionele kosten over te dragen naar andere gebruikers. Uitzondering hierop vormt de functionaliteit die valt binnen de Profielen KCC agent, KCC omni agent, KCC supervisor en KCC omni supervisor en Bedienpost. Voor de hieronder vallende functionaliteit geldt dat er sprake is van concurrent gebruik. Dat betekent dat het aantal afgenomen Profielen door verschillende personen kunnen worden gebruikt zolang het aantal gelijktijdig gebruikte Profielen maar niet het aantal bestelde Profielen overschrijdt. Voor alle Profielen geldt tot slot dat deze kunnen worden gebruikt zolang de maandelijkse kosten voor de afgenomen Profielen worden voldaan.

## 2. Functionele afwijking of wijziging in onderliggende licenties

Het is denkbaar dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten de in licenties opgenomen functionaliteit de geëiste functionaliteit in GT Connect Profielen overstijgt. Als door onderliggende licenties functionaliteit wordt geboden die additioneel is aan de geëiste, overeengekomen functionaliteit, heeft de Opdrachtnemer twee opties:

- a. De Opdrachtnemer blokkeert de additionele functionaliteiten. Additionele functionaliteiten dienen zodanig geblokkeerd te worden dat deze niet door Deelnemers toe te passen zijn.

De Opdrachtnemer levert, ondersteunt en onderhoudt de additionele functionaliteiten zonder aanvullende kosten zolang deze functionaliteiten door hem of de Producent in de markt worden geleverd. De mogelijkheid om deze additionele functionaliteiten alsnog te blokkeren komt in dat geval te vervallen. Dit recht op levering, ondersteuning en onderhoud ontstaat als op enig moment gedurende het gebruik van de software de additionele functionaliteiten beschikbaar zijn of zijn geweest.