



## COMPRICON VOICE OVER IP SOLUTIONS

### ONTZORGING ZONDER SPRAAKVERWARRING

#### Opdrachtgever (organisatie):

Gemeente

#### Plaats van uitvoering:

Noord - Holland

#### Gunningsmethode:

Economisch Meest Voordelige Aanbieding

#### Omschrijving opdracht:

Doel was het vervangen van de bestaande verouderde conventionele installatie naar een **volledige IP** omgeving voor hoofd en sublocatie(s), met alle huidige technieken en mogelijkheid om met toekomstige technieken uit te breiden middels update of upgrade.

Hiervoor werd een **Avaya platform geïmplementeerd met netwerk componenten**, die volledig redundant werden opgebouwd ten behoeve van back-up bij (delen van) het netwerk.

Naast de IP Communicatie oplossing is ook een **voiceresponse oplossing en kostenmanagement geplaatst** waarbij beide servers beschikken over twee LAN poorten die elk op een separate switch zijn aangesloten, waarmee ook de applicaties redundant zijn geplaatst.

De voiceresponceserver doet tevens dienst als **TFTP en HTTP server** voor de firmware van de toestellen en de back-up van gebruikers gegevens.

Bij de receptie zijn PC bedienposten geplaatst, waarmee de telefonistes **overzicht** op verkeersafwikkeling/bereikbaarheid **binnen het gehele netwerk** hebben.

*Netwerkcomponenten:* De sublocatie is via fiber met de hoofdlocatie verbonden. Daarmee functioneert de **oplossing transparant en met dezelfde functionaliteiten** binnen het gehele netwerk. Binnen het netwerk zijn diverse POE switches geplaatst.

Analoge randapparatuur als faxen zijn op de sublocatie aangesloten via een zogenaamde **analoog terminal adapter** (geen aparte netlijnen meer nodig)

De systeembeheerders hebben een **beheerstraining** gevolgd, zodat zij 1e en 2e lijns beheer van de communicatie oplossing volledig zelfstandig kunnen uitvoeren.

#### Totale waarde opdracht:

€ 85.000,00 (excl. BTW)



## COMPRICON SOLUTIONS

### TOTALE ONTZORGING



#### Rol van opdrachtnemer in het voortraject

In het voortraject zijn in overleg met de afdeling ICT-services van de opdrachtgever de mogelijkheden met betrekking tot technische mogelijkheden, toepasbare wensen en eisen binnen de organisatie doorgenomen. Op basis van de verkregen informatie heeft de opdrachtgever een aanbestedingsprocedure opgestart, die door een tiental mogelijke leveranciers zijn beantwoord. In de aangeboden oplossing hebben wij rekening gehouden met de **toepasbaarheid en efficiëntie voor de opdrachtgever, alsmede de mogelijkheid om de totaaloplossing in fases te bouwen.**

#### Communicatie met opdrachtgever/projectleider

De communicatie verliep erg soepel. "We werden goed op de hoogte gehouden voor wat betreft de levering van goederen en diensten. Wijzigingen werden tijdig doorgegeven," aldus het hoofd Informatisering en Automatisering.

#### Nakomen afspraken m.b.t. plan van aanpak

"De in het plan van aanpak beschreven afspraken zijn allemaal binnen de afgesproken tijd nagekomen. Door het korte tijdsbestek waarin wij de overgang naar de nieuwe centrale wilde realiseren is er nog wel wat geschoven in de tijd, maar uiteindelijk is alles goed gekomen," vervolgt hij.

#### Netheid van het werkzaamheden

Alle apparatuur is overzichtelijk in een 19 inch rek opgehangen. Daarnaast zijn alle verpakkingsmaterialen direct afgevoerd.

#### Nakomen afspraken m.b.t. planning

De planning zoals die in eerste instantie is opgesteld is niet helemaal gevolgd. De netwerkswitches zouden eerst worden vervangen met daarop volgend de telefoontoe- stellen. Door leveringsproblemen van de switches liep dit enigszins uit. De datum van oplevering zoals die in de planning stond is echter wel gehaald.

#### Functioneren van infrastructuur na oplevering

Tijdens het "volledig" in gebruik nemen van de infrastructuur waren er problemen met het wegvallen van de netwerkverbinding. Het probleem werd direct aangepakt en opgelost. De overige vragen/problemen zijn in het nazorg traject opgepakt en naar tevredenheid opgelost.