



Uitvoeringsorganisatie
Bedrijfsvoering Rijk
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Nota van Inlichtingen

UBR|HIS

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Meer informatie

contactUBR.HIS@rijksoverheid.nl

Nota van Inlichtingen (eerste beantwoording, volledige NVI volgt 26 juni)

Gegevens Marktconsultatie	
Titel marktconsultatie	24/7 BZ Contactcentrum
Opdrachtgever	Het ministerie van Buitenlandse Zaken
Kenmerk	201850008.021.025
Inkoopadviseur	Rik Swertz / Rob Ottolander
Plaats Nota van inlichtingen	Den Haag
Datum Nota van inlichtingen	18 juni 2019

Dit is de Nota van Inlichtingen waarin de gestelde vragen en opmerkingen van geïnteresseerde Ondernemers, naar aanleiding van de Marktconsultatie van 27 mei 2019, beantwoord worden.

Vraag 1	Paragraaf 1.1. Waarom verwacht BZ niet dat deelnemende marktpartij de hele scope kan bieden?
Antwoord	Op onderdelen binnen de aangegeven scope ziet BZ een aantal gespecialiseerde partijen. We willen dan ook graag toetsen of de hele scope door één of meerdere partijen kan worden geboden.
Vraag 2	Hoofdstuk 2 (pag 7). Waar zit de verbetering in? Wat gaat er nu niet of minder goed?
Antwoord	Verbetering is een continue proces binnen BZ, zowel op processen als gebruikte functionaliteit. Voor de marktconsultatie is het niet relevant om in te gaan op de verbeteringen en knelpunten.

Vraag 3	Wat zijn de huidige eigen uitgangspunten, aannames, ideeën en oplossingsrichtingen?
Antwoord	De uitgangspunten worden benoemd in H.5. Er zijn nog geen oplossingsrichtingen en ideeën bij BZ, waarvoor deze marktconsultatie is opgesteld.
Vraag 4	3.1. Call en email rapportages afgelopen 24 maanden. Aantallen, call reasoning, AHT, ACW.
Antwoord	Voor het beantwoorden van deze marktconsultatie is deze vraag ons inziens niet relevant.
Vraag 5	3.1. Wie is verantwoordelijk voor twitter account
Antwoord	Voor het beantwoorden van deze marktconsultatie is deze vraag ons inziens niet relevant.
Vraag 6	3.1 Hoeveel keer is 24/7 bz reis gedownload. Wat is beleid en verwachtingen?
Antwoord	Voor het beantwoorden van deze marktconsultatie is deze vraag ons inziens niet relevant.
Vraag 7	3.1. Hoe denkt men met welke interactiekanalen een hogere productiviteit te realiseren. Wat is productiviteit nu en wat is doel?
Antwoord	Voor het beantwoorden van deze marktconsultatie is deze vraag ons inziens niet relevant.
Vraag 8	3.1. Er wordt aangegeven welke aantallen calls en mails worden afgehandeld. Kunt u deze aantallen ook voor de overige kanalen (App, Twitter, whatsapp) aangeven?
Antwoord	Het aantal klantinteracties op het Twitter kanaal zijn minimaal. Het contactkanaal Whatsapp is momenteel in een pilotfase waarvoor nog geen definitieve aantallen bekend zijn.
Vraag 9	We begrijpen dat nog onduidelijk is hoeveel contacten het nog op te zetten Loket Buitenland te verwerken zal krijgen. Is er al wel een inschatting van deze aantallen gemaakt die met ons gedeeld kan worden?
Antwoord	Een inschatting van deze aantallen is nog niet in te schatten.
Vraag 10	Heeft het 24/7 BZ Contactcenter een digital/app-first strategie? Of is het volledig aan de burger welk kanaal gekozen wordt?
Antwoord	De kanalenstrategie moet nog door BZ worden opgesteld.
Vraag 11	In welk format dient de marktconsultatie beantwoord worden? Kan de inschrijver haar eigen format gebruik (max 20 pagina's).
Antwoord	Eigen format gebruik is prima.
Vraag 12	Is het toegestaan om eigen logo's en de organisatienaam te gebruiken? Kortom, het is niet noodzakelijk om dit geanonimiseerd aan te leveren?
Antwoord	Akkoord, het is niet noodzakelijk om het geanonimiseerd aan te leveren.
Vraag 13	Kan voor de beoogde situatie worden aangegeven welke applicaties voor de het contactcenter in Nederland beschikbaar moet zijn en welke voor de buitenlandse locaties beschikbaar moeten zijn?
Antwoord	Vooralsnog is de beoogde scope voor het 24/7 Contact Center BZ in Nederland opgesteld. Voor wat betreft het casemanagement systeem (punt 19, paragraaf 3.2) kunnen de ambassades in het buitenland gezien worden als 2 ^e lijns organisatie. Deze applicatie dient dus ook in het buitenland beschikbaar te kunnen worden gesteld.
Vraag 14	In de huidige en beoogde situatie zien we de Reisapp Buitenlandse Zaken van niet benoemd als applicatie. Wat is de reden dat deze niet is genoemd?
Antwoord	Dank voor de toevoeging. De 24/7 Reisapp BZ wordt als externe kennisbank (punt 15, paragraaf 3.2) gezien. Binnen de Reisapp BZ worden verschillende interactiekanalen beschikbaar gesteld.
Vraag 15	Voor oplossing 3 'Email, agenda etc. via Outlook voor BZ' is voor de huidige situatie een koppeling genoemd met de functionaliteit van applicatie 1. Wat is in de huidige en beoogde situatie de functie en het doel van deze koppeling?
Antwoord	Op dit moment wordt email (via Exchange) gerouteerd door het Contact Center platform van Genesys. De voorlichters/agenten gebruiken hiervoor dezelfde web interface als het telefoniekanaal. Uitgangspunt voor de beoogde nieuwe situatie is om alle klantinteractiekanalen zoveel mogelijk via één agentinterface te blijven afhandelen.

Vraag 16	Is een officieel WhatsApp Business Account al in gebruik of in bezit van het 24/7 Contactcentrum?
Antwoord	Nee, er is geen officieel WhatsApp Business Account in gebruik of in bezit. Vanaf 20 mei jl. is wel een pilot gestart met Whatsapp, waarvan de kennis en ervaring zal worden meegenomen in de mogelijk Europese aanbesteding.
Vraag 17	Welke talen moeten ondersteund worden in de interface en spraakanalyse?
Antwoord	Tenminste Nederlands en Engels, optioneel Frans en Spaans.
Vraag 18	Onze cloudoplossingen maken gebruik van O-Data services via http voor connectie naar andere systemen. Is dit gezien de veiligheidsrichtlijnen van BuZa acceptabel (rekening houdende met het belang om de veiligheid van BZ systemen- en gegevens te kunnen waarborgen). De reden van de vraag is een contradictie in de vraagstelling (zie onderstaande omschrijving uit de marktconsultatie). Enerzijds wordt gesproken over SAAS (public cloud) terwijl aan de andere kant de omgeving dient te draaien binnen uw “eigen vissekom” (=eigen omgeving BUZA). <i>Omschreven binnen marktconsultatie door BUZA: Binnen de rijksoverheid is BZ een voorloper op het gebied van cloud toepassingen. BZ hanteert een 'cloud first' strategie, waarbij BZ bij voorkeur functionele diensten verwerft uit de cloud (in plaats van technologie), oftewel SaaS/PaaS oplossingen. Daarnaast verwacht BZ dat de oplossingen gebaseerd zijn op de open standaarden, die binnen de overheid van toepassing zijn, zie www.forumstandaardisatie.nl</i> <i>Zeker gezien de aanwezigheid van BZ in het buitenland, waarbij er op meerdere plekken sprake is van gebrekkige of slecht beveiligde IT infrastructuren, is het van belang om de veiligheid van de BZ systemen- en gegevens te kunnen waarborgen. Onze netwerken zijn vergelijkbaar met decentrale vissenkoppen, waar binnen de kom vrij dataverkeer mogelijk is en er alleen centraal maar een verbinding naar de buitenwereld is. Hierbij kan elke andere verbinding tot desastreuze gevolgen leiden waardoor onze firewalls rules per definitie (blijven) staan. Enkel https verkeer en communicatie via e- mail zijn toegestaan, maar niet als koppelmethode tussen platformen.</i>
Antwoord	Rechtstreeks http-verkeer vanuit BZ wordt niet toegestaan (van binnen naar buiten gaat altijd via Proxyservers). De datastromen moeten minstens inspecteer zijn. Dit geldt tot Departementaal Vertrouwelijk (Dep.V.).