

verslag

20170622 samenvattend verslag marktconsultatie IWMS
t.b.v. het ministerie van BZK, DGVBR (RVB en FMH)

Vergaderdatum

8 en 9 juli 2019

Inleiding

Op maandag 8 en dinsdag 9 juli 2019 hebben als onderdeel van de marktconsultatie 24/7 BZ Contactcenter (gepubliceerd op TenderNed d.d.28 mei 2019) de toelichtingsgesprekken in Den Haag plaatsgevonden. In totaal hebben 10 marktpartijen inhoudelijk gereageerd op de vragen die in het marktconsultatiedocument zijn gesteld en zijn uiteindelijk 6 marktpartijen (in tegenstelling tot de maximaal 5 partijen genoemd in het marktconsultatiedocument) uitgenodigd voor een open dialoog, gebaseerd op de vraagstelling van de Aanbestedende dienst en de inhoudelijke beantwoording.

Het samengevatte beeld van de markt

Hieronder volgt puntsgewijs een geanonimiseerd, samenvattend verslag van zowel de schriftelijke vragenronde als de gespreksronde. Alleen de relevante punten zijn hierin opgenomen.

- Meerdere leveranciers geven aan dat de beoogde situatie vraagt om één geïntegreerde oplossing en ook in dat opzicht te leveren via één contractuele partij. Op die manier is die partij verantwoordelijk voor de totale dienstverlening. Een minderheid van leveranciers adviseert om de Europese aanbesteding op te splitsen in meerdere kavels.
- Volgens de meeste partijen zou de nadruk van de Europese aanbesteding moeten liggen op kwaliteit en minder op de inschrijfprijs.
- Een minimumaantal leveranciers geeft aan, dat het gedetailleerd opstellen van de eisen en wensen noodzakelijk is om te komen tot de beste inschrijver. De meeste leveranciers geven de voorkeur aan het kwalitatief beschrijven (hoe) van de meest optimale voorziening om de klantreis,

usercase of proces te ondersteunen. Tevens is aangegeven dit te combineren met het toevoegen van een aantal minimum noodzakelijke knock-out eisen.

- Kennismanagement, casemanagement en klachtenmanagement is volgens het merendeel van de partijen goed te combineren in één oplossing. Over het algemeen kunnen koppelingen met andere casemanagement systemen volledig op webservice gebaseerde API's worden gerealiseerd.
- Het merendeel van de partijen geeft aan dat een hoge mate van beschikbaarheid (> 99,98%) op de aangeboden diensten haalbaar is en dit eveneens als eis kan worden uitgevraagd. Combinatie met SLA is daarbij wenselijk. De verbindingen en infrastructuur die deel uitmaken van de totale keten zijn hierbij uitgesloten en moeten separaat worden bekeken.
- Het beoogde Cloud Contact Center kan volgens alle partijen separaat functioneren van de huidige omgeving met behoud van functionaliteit. Een belangrijk aandachtspunt daarbij is de capaciteit van de infrastructuur.
- Een deel van de partijen heeft aangegeven graag in overleg te willen met de Aanbestedende dienst als het gaat om enkele punten binnen de ARBIT en BIR.

Bijlagen:

1. Marktoriëntatiedocument d.d. 27 mei 2019;
2. Nota van inlichtingen marktconsultatie d.d. 18 juni 2019.