
Bijlage 5 Gunningstest

Openbare Europese aanbesteding

Contact Center as a Service (CCaaS)

Kadaster

Kenmerk	21.029230
Opdrachtgever	Directie BOI
Auteur	Irma Hospers
Versie	1.0
Versiedatum	22-2-2022

1 Inleiding

Het Kadaster hecht een groot belang aan het beproeven van CCaaS voordat daadwerkelijk tot gunning wordt overgegaan. Het gaat hier om het verifiëren van de juistheid en waarheidsgetrouwheid van de Inschrijving. Met de gunningstest wordt aangetoond dat een aanbieding voldoet aan de in het Beschrijvend Document gestelde specificaties beschreven in het Programma van Eisen en Wensen.

Dit betekent concreet dat wordt gecontroleerd of aan vooraf bepaalde eisen kan worden voldaan.

Aangezien het Kadaster SaaS-diensten afneemt, gaat het Kadaster ervan uit dat alle functionaliteiten kunnen worden getoond.

De gunningstest wordt uitgevoerd vóór de voorlopige gunning.

2 Plaats en periode van de gunningstest

De locatie waar de gunningstest zal plaatsvinden is bij voorkeur gelegen in Nederland.

Inschrijver dient te zorgen dat de referent beschikbaar is op de genoemde data in paragraaf 3.3.

Van Inschrijver wordt verwacht dat de noodzakelijke technische- en personele ondersteuning aanwezig is.

3 Gunningstest

Indien de Inschrijver niet slaagt voor de gunningstest, zal diens aanbieding terzijde worden gelegd, aangezien is komen vast te staan dat deze niet voldoet aan de geteste gunningseisen. Het Kadaster zal vervolgens mogelijk bepalen wie alsdan voor gunning in aanmerking komt. In dat geval zullen de behaalde punten van de overgebleven Inschrijvers op de gunningscriterium kwaliteit niet wijzigen. De formule voor de berekening voor de punten van het gunningscriterium prijs worden opnieuw berekend aan de hand van de overgebleven Inschrijvers. Daarna wordt de uitslag op basis van de nieuwe puntentelling opnieuw vastgesteld, om zo de nieuwe nummer 1 te kunnen selecteren en uitnodigen voor een (eventuele) gunningstest.

4 Uitvoering

Tijdens de gunningstest ligt de focus op de functionaliteit van CCaaS welke is aangeboden en de functionaliteit van het bij de referent draaiende CCaaS. De gunningstest vindt plaats vóór voorlopige gunning, zie paragraaf 8.1 (BD). Inschrijver dient te zorgen dat de referent beschikbaar is op de genoemde data in paragraaf 4.2 (BD). Inschrijver is alleen aanwezig bij de inleiding, niet bij de daadwerkelijke gunningstest.

De leden van het projectteam beoordelen de gunningstest bij de referent individueel. Het projectteam zal een gezamenlijke sessie houden waarbij de definitieve beoordeling en motivatie worden vastgesteld.

5 Scope gunningstest

Onderstaande eisen worden getest om na te gaan of de Inschrijver voldoet aan de door het Kadaster gestelde eisen in het PVEW. Daarbij is aangegeven op welke manier er getoond kan worden of Inschrijver voldoet en wie verantwoordelijk is voor de goedkeuring/afwijzing per eis.

Nr. Eis	Eis	Aantonen d.m.v.	Verantwoordelijk voor goedkeuring/afkeuring
26	GUI voor de agent is flexibel per agent en per type contactafhandeling, zodat het contact volledig afgehandeld kan worden vanuit CCaaS. Opdrachtgever wil dit aantoonbaar zien hoe dit functioneert.	Demo	projectteam CCaaS Kadaster
27	Inschrijver laat zien hoe en op welke wijze de inrichting van de logging van contactredes is ingeregeld, zodanig dat consistentie met SAP CRM gegarandeerd is	Demo	projectteam CCaaS Kadaster

30	Inschrijver laat zien hoe het scherm voor de Supervisor werkt, zodat deze zijn teamleden kan monitoren en de inzet kan bijsturen. Ook wil Opdrachtgever zien hoe eenvoudig vanuit dit Supervisor desktop agents van status kunnen veranderen.	Demo	projectteam CCaaS Kadaster
31	Inschrijver moet duidelijk kunnen maken dat de 3 doelgroepen (KCC, KSD en HRS) ondersteund kunnen worden met telefonie functionaliteit. Belangrijk hierbij zijn de mogelijkheden om te kunnen bellen en gebeld te worden en klantherkenning.	Demo	projectteam CCaaS Kadaster
38	Inschrijver zorgt er voor dat CCaaS de aangeboden calls per kanaal, automatisch naar agents routeert o.b.v. minimaal de onderstaande parameters: - Prioriteit van de interactie (obv CLID*/DNIS*/IVR keuze) - Skill based routing - Wachttijden en wachtrijlengte ten opzichte van service-level target - Openingstijden - Beschikbaarheid van de agents	Demo	projectteam CCaaS Kadaster
45	Inschrijver laat zien op welke manier kennismanagement onderdeel is van de contactafhandeling. Hoe eea is ingericht, welke kennis-items wanneer naar voren komen, etc.	Demo	projectteam CCaaS Kadaster
51	Dashboard informatie dient zowel in de desktop (GUI) van de agent en supervisor als op TV schermen beschikbaar te zijn.	Demo	projectteam CCaaS Kadaster
67	Opdrachtnemer wil de emailfunctionaliteit werkend zien, met templates en huisstijl integratie, zodat agents direct ontzorgd worden in de afhandeling van binnenkomende e-mails	Demo	projectteam CCaaS Kadaster
70	Inschrijver laat zien op welke manier live-chat is ingericht en operationeel is binnen CCaaS.	Demo	projectteam CCaaS Kadaster
72	Inschrijver laat zien hoe QM is ingericht voor telefonie en welke evaluatie-mogelijkheden er zijn. Korte uitleg over hoe QM voor andere contactkanalen werkt.	Demo	projectteam CCaaS Kadaster
74	Inschrijver laat zien hoe in de opname van de gesprekken onderscheid wordt gemaakt tussen het agent- en klantdeel van het gesprek.	Demo	projectteam CCaaS Kadaster

* CLID = Called Line Identification

* DNIS = Dialed Number Identification Service