
Nota van inlichtingen Uitbesteden eerstelijns telefoniefunctie (KCC - callcenter dienstverlening)

Aanbesteding: Uitbesteden eerstelijns telefoniefunctie (KCC - callcenter dienstverlening)
Aanbestedende Dienst: Gemeente Utrechtse Heuvelrug
Referentie: 2022-022

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Aanbestedingsdocument, paragraaf 3.3.4

Vraag:

Een deel van de oproepen zal "warm" doorverbonden worden naar collega's binnen de gemeente. Heeft de Opdrachtgever daarbij voor ogen dat de collega's op hetzelfde telefonieplatform werkzaam zijn als de opdrachtnemer? Zo niet, op welke wijze wordt het doorverbinden dan ingericht? En: op welke wijze kunnen eventuele kosten van het doorverbinden in rekening gebracht worden? Is het warm doorverbinden meegenomen in de opgegeven AHT?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwacht (zie antwoord op vraag met referentiernr 9) dat collega's op een ander telefonieplatform werkzaam zijn. De Opdrachtnemer moet extern doorverbinden. De Aanbestedende dienst verwacht dat deze kosten verwerkt zijn in de prijs per call. De actie van het doorverbinden is meegenomen in de AHT.

Beantwoord op: 06-01-2023
Label: Uitvoering

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Aanbestedingsdocument, paragraaf 3.3.4

Vraag:

De Opdrachtgever stelt dat de AHT op dit moment 2:45 is. Wordt de huidige dienstverlening ook uitgevoerd door medewerkers die vallen binnen de doelgroep "mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt"? Zo nee, wat is de verwachte impact op de AHT wanneer deze doelgroep wordt ingezet?

Antwoord:

De aanbestedende dienst kan hier geen exacte cijfers over afgeven. Gemiddeld werd ruim meer dan de helft van de calls afgehandeld door "mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt".

Beantwoord op: 06-01-2023
Label: Uitvoering

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument, paragraaf 3.3.4

Vraag:

Gezien het lage volume op uurbasis, de wens om een prijs per call af te geven en het gestelde service level, is het de meest rendabele manier om de werkzaamheden uit te voeren door deze te "blenden" met andere werkzaamheden voor andere opdrachtgevers. Staat Opdrachtgever daarvoor open?

Antwoord:

De aanbestedende dienst heeft hier geen eisen over opgenomen. Dit is voor eigen invulling van de Opdrachtnemer waarbij wel aan alle gestelde eisen dient te voldoen. Het dient te allen tijde voor de medewerkers van Opdrachtnemer direct duidelijk te zijn voor welke organisatie een oproep wordt aangeboden.

Beantwoord op: 06-01-2023

Label: Uitvoering

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage 2 - PvE, paragraaf 3.1

Vraag:

Kunt u aangeven waar de meldingen (en terugbelnotities) in worden geregistreerd? Is dat in de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde applicaties of in het systeem van de Opdrachtnemer? In bijlage 9 geeft u aan dat Opdrachtnemer over de KPI's moet rapporteren, dit kan alleen als Opdrachtnemer het in eigen systeem rapporteert.

Antwoord:

Aanbestedende dienst is van mening dat een aantal begrippen door elkaar worden gebruikt:

Als 'met meldingen' wordt bedoeld meldingen van de beller mbt de openbare ruimte, dan moeten deze in een (web) applicatie van de aanbestedende dienst worden geregistreerd.

Medewerkers dienen terugbelnotities te ontvangen op hun eigen e-mailadres. De Opdrachtnemer mag hiervoor gebruik maken van de webapplicatie van outlook of van hun eigen systeem van waaruit de terugbelnotities verstuurd worden (zie paragraaf 3.2. van bijlage 2 - Programma van Eisen)

De aanbestedende dienst verwacht dat het aannemen, doorverbinden en registreren van de inkomende oproepen via het eigen call center platform van Opdrachtnemer verloopt (zie ook beantwoording vraag met referentienr 9). U kunt vervolgens de gevraagde rapportages (inclusief rapportages over de KPI's) aanleveren obv gegevens uit uw eigen platform met in

achtneming van alle eisen waaronder op het gebied van privacy en vernietiging.

Beantwoord op: 06-01-2023

Label: Uitvoering

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage 3 - Prijzeninvulformulier

Vraag:

De verwijzing naar de cellen B15 & G27 lijkt niet te kloppen.

Antwoord:

Constatering is correct. Er is een nieuw prijsinvulformulier toegevoegd bij deze NvI.

Beantwoord op: 06-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage 9 - KPI's en rapportages

Vraag:

Hoe wordt first time fix gemeten? Kunt u dit toelichten?

Antwoord:

De aanbestedende dienst hanteert de volgende definitie mbt 'first time fix': er is sprake van een first time fix wanneer Opdrachtnemer het gesprek volledig inhoudelijk heeft afgehandeld. In de vorm van een registratie van een melding, het maken van afspraak of het zelfstandig inhoudelijk beantwoorden van de vraag.

Beantwoord op: 06-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument, paragraaf 3.3.4

Vraag:

Opdrachtgever vraagt om de aantallen contacten op aard en inhoud te registreren. Is de Opdrachtnemer vrij om hiervoor zelf een registratiemodule in te zetten of is er een reeds bestaande applicatie vanuit de Opdrachtgever beschikbaar?

Antwoord:

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij een registratiesysteem inzet, zie paragraaf 3.2. van bijlage 2 - Programma van Eisen

Beantwoord op: 06-01-2023

Label: Uitvoering

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage 2 - PvE, hoofdstuk 3

Vraag:

Kunt u aangeven hoeveel applicaties er worden gebruikt?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst hiervoor naar paragraaf 3.1. van bijlage 2 - Programma van Eisen. Ervaring leert dat naast de genoemde applicaties ook vaak gebruik wordt gemaakt van de website van de aanbestedende dienst.

Beantwoord op: 06-01-2023

Label: Uitvoering

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Vragen n.a.v. aanbestedingsdocument

Vraag:

Belangrijke vragen vanuit TGA:

3.2 In het aanbestedingsdocument staat dat de gemeente een 'pilot' heeft gedraaid met een externe partij die haar eigen 'systeem' heeft gebruikt. Is het bij deze opdracht ook de bedoeling dat de gunningspartij zijn eigen systeem gaat gebruiken of wordt het een platform van de gemeente?

3.2 Hoeveel FTE wordt er gemiddeld ingezet in de huidige situatie?

3.2 Wat is het aantal gemiddelde calls p/u per (agent) medewerker?

3.32 In scope wordt gesproken over rapportages. Indien de 'opdrachtnemer' in zijn eigen systeem gaat werken; welke rapportages moeten er dan worden opgeleverd, hoe vaak en wat moet er inhoudelijk precies instaan?

3.34 Het uitvoeren van (trend-) analyses en het signaleren van afwijkingen in aanbod. Wordt hiermee bedoeld; dat van de opdrachtnemer wordt verwacht om dit door een WFM specialist te laten doen of gaat het om signaleren van afwijkingen in de 'dagelijkse' werkzaamheden?

3.34 Kengetallen: Wat is de gemiddelde wachttijd tussen de calls?

8.4 Klopt onze aanname; dat de ISO certificering (27001) van toepassing is op de callcentersoftware van onze eigen leverancier? Aangezien de andere systemen van de gemeente zelf zijn.

Antwoord:

Antwoord 3.2(1): De aanbestedende dienst verwijst naar hoofdstuk 3.2. van het PvE dat we verwachten dat zij over een eigen platform beschikken.

Antwoord 3.2(2): De aanbestedende dienst kan hier geen uitspraken over doen, aangezien dit afhankelijk is van de bedrijfsvoering van de aanbieder.

Antwoord 3.2(3): zie antwoord hierboven.

Antwoord 3.32: Aanbestedende dienst verwijst naar bijlage 9 voor een overzicht van de inhoud van de rapportages. De rapportages vormen de input voor het periodiek overleg. De frequentie van het periodiek overleg (en daarmee de rapportages) staan benoemd in eis 5.9 van het Programma van Eisen (bijlage 2).

Antwoord 3.34(1): De aanbestedende dienst is geïnteresseerd in afwijkingen in de dagelijkse werkzaamheden (veranderingen in aantallen en aard en/of onderwerp van oproepen).

Antwoord 3.34(2): Deze gegevens zijn niet bekend

Antwoord 8.4: Het gaat in paragraaf 8.4 om de informatieveiligheid van uw organisatie. De veiligheid van de door u gebruikte software is daar een onderdeel van. U kunt uw informatiebeveiliging aantonen middels een van de drie genoemde opties in paragraaf 8.4 (een ISO certificering van uw organisatie, een TPM verklaring mbt uw eigen organisatie of externe audit zoals beschreven).

Beantwoord op: 06-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Indexering (3.7.2)

Vraag:

De aanbesteding geeft aan dat prijsaanpassingen jaarlijks mogen worden geïndexeerd met de CBS indexcijfers.

De lonnen stijgen per sector op dit moment heel wisselend.
Mag een andere indexering worden aangeboden, bijvoorbeeld een CAO?

Antwoord:

Nota van inlichtingen Uitbesteden eerstelijns telefoniefunctie (KCC - callcenter dienstverlening)

Nee, hier gaat de aanbestedende dienst niet mee akkoord.

Beantwoord op: 06-01-2023

Label: Contract