

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

Toelichting:

Hierbij de antwoorden op de tweede vragen ronde.

Ref.nr. 12
Onderwerp: Aanbestedingsdocument, paragraaf 3.3.4

Vraag:

De opdrachtgevers stelt dat de AHT 2:45 is. Overige vragen zijn in de 1e vragen ronden niet beantwoord. Er is niets bekend betreft aantal FTE, calls per uur of waiting time. Dit maakt dat deze informatie zeer summier is en het lastig is hier zo een prijs voor te berekenen. Wat gebeurt er als in de praktijk blijkt dat de gemiddelde AHT langer is? 2:45 is namelijk heel erg kort, zeker gezien het feit dat medewerkers ook notities moeten maken. Is er indien aantoonbaar blijkt dat de AHT langer is, de mogelijkheid het tarief te herzien?

Antwoord:

Op basis van uw signaal heeft Aanbestedende dienst een herberekening laten uitvoeren van de AHT. De conclusie hiervan is dat in het aanbestedingsdocument de gemiddelde gespreksduur is vermeld ipv de AHT. De Aanbestedende dienst biedt hiervoor haar excuses aan en vraagt u uit te gaan van een AHT van 3:05 minuten.

Daarbij wil Aanbestedende dienst nadrukkelijk het volgende opmerken:

- De verwachting is reëel dat de AHT in de eerste maanden tot een jaar hoger zal liggen, omdat kennis en ervaring moet worden opgedaan met zowel de inhoud van de dienstverlening als het gebruik van de applicaties. U dient met deze leercurve rekening mee te houden in uw prijs per call.
- Daarnaast geldt dat de gemeente opereert in een dynamische omgeving waarbij ingespeeld moet worden op maatschappelijke vraagstukken en veranderende wetgeving. Dit kan van invloed zijn op de dienstverlening en hiermee zien wij ook fluctuaties ontstaan in de duur van de gesprekken. Wij vragen u hier nadrukkelijk rekening mee te houden in uw aanbidding.
- Tot slot geldt dat de AHT voor elke Opdrachtnemer anders kan zijn, aangezien dat afhankelijk is van de bedrijfsvoering (en systemen) van de Opdrachtnemer en waar de Opdrachtnemer voor staat. We verzoeken u daar bij uw aanbidding ook rekening mee te houden.

Mocht halverwege het tweede jaar van uw dienstverlening blijken dat de benodigde afhandeltijd structureel hoger ligt en u kunt op basis van kwaliteitsmonitoring (met dus overeenstemming over de juiste inhoudelijke behandeling, met voldoende regie en voldoende softskills in de gesprekken)

aantonen dat dit veroorzaakt wordt door de aard van de gesprekken, dan is Opdrachtgever bereid in gesprek te gaan over aanpassing van het tarief. Andersom geldt dit ook wanneer blijkt dat de afhandeltijd structureel lager ligt.

Beantwoord op: 30-01-2023
Label: Uitvoering

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Bijlage 6c en 6d, referentieverklaringen

Vraag:

De Bijlage 6c en 6d, referentieverklaringen zijn hetzelfde met uitzondering van de titel. Klopt het dat dat er 2 referenties aangeleverd moeten worden van van kerncompetentie 1 t/m 3 of is bijlage 6d niet correct?

Antwoord:

De aanbestedende dienst snapt de verwarring wat ontstaat omdat tweede zin van 8.3.2 incorrect is : U toont aan dat u over deze kerncompetentie(s) beschikt door het overleggen van twee (2) referenties per kerncompetentie bij verschillende opdrachtgevers.

Iets lager op deze pagina (onder minimum vereisten kerncompetenties) is het correct beschreven:

U toont aan door middel van het indienen van een (1) referentie voor kerncompetentie 1 (bijlage 6a) , een (1) referentie voor kerncompetentie 2 (bijlage 6b) en een (1) of meer referenties voor kerncompetentie 3 (bijlage 6c / 6d), dat u ervaring heeft met de beschreven kerncompetenties.

Met betrekking tot kerncompetentie 3 geldt dat Aanbestedende dienst minimaal twee referenties verwacht (tenzij Inschrijver kan aantonen dat 1 FTE is ingezet bij 1 opdrachtgever) waarbij de opdrachtgever(s), waar de referentie betrekking op heeft, 'tevreden' is over de geboden begeleiding en structuur vanuit Inschrijver.

Beantwoord op: 30-01-2023
Label: Inhoud