

Bijlage 8 Verslag Marktconsultatie:

Altena Connect



Opstellers:

Gemeente Altena

Inkoopbureau West-Brabant

Kenmerk: 2020-031287/siw009338

Datum: 20 mei 2022

Niets van deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/ of openbaar gemaakt, op welke wijze dan ook zonder voorafgaande toestemming van zowel de aanbestedende dienst als Inkoopbureau West-Brabant.

Inhoudsopgave

1	Marktconsultatie	3
1.1	Aanleiding.....	3
1.2	Vragen ten behoeve van de marktconsultatie	3
2	Samenvatting van de ontvangen en besproken antwoorden	4
2.1	Vraag 1.....	4
2.2	Vraag 2.....	4
2.3	Vraag 4.....	4
2.4	Vraag 4.....	5
2.5	Vraag 5.....	5
2.6	Vraag 6.....	5
2.7	Overige aandachtspunten/Tips vanuit de marktconsultatie	5
2.8	Gunningcriteria	6

1 Marktconsultatie

1.1 Aanleiding

Naar aanleiding van de marktconsultatie betreffende “Altena Connect” van woensdag 13 april 2022, treft u hierbij het verslag aan van deze marktconsultatie.

In dit verslag wordt een geanonimiseerde samenvatting weergegeven in de vorm van omschrijving van de ontvangen en besproken antwoorden van de vier genodigde partijen.

Daarnaast wordt ook aangegeven welke tips/punten de vier partijen hebben aangegeven om op te nemen in de aanbestedingsdocumenten.

1.2 Vragen ten behoeve van de marktconsultatie

In de uitnodiging voor de marktconsultatie zijn de volgende vragen gesteld aan de genodigde partijen:

1. De gemeente heeft gekozen voor een hybride oplossing, met de mogelijkheid om gedurende de looptijd van de samenwerking over te stappen naar Direct Routing oplossing. Hoe ziet u deze mogelijkheden in een door uw beoogde oplossing en wanneer gaat deze overgang het beste passen in uw oplossing?
2. We hebben in hoofdstuk 2 onze concept eisen en wensen geformuleerd, graag bieden wij u de mogelijkheid om uw reactie per eis en wens in de regel “Opm.” kenbaar te maken. Welke eis, wens is voor u onredelijk, c.q. discriminerend (in de zin van dat u daardoor uitgesloten wordt van de aanbesteding) Welke eis, wens dient in uw optiek aangescherpt te worden? Wat vindt u van de toegevoegde waarde van de eis en de wens? NB het is niet nodig om iedere “Opm.” regel in te vullen als daar in uw optiek geen reden voor is.
3. Praktische vragen:
 - Hoe vindt app/chat verkeer plaats? Eerstelijns of tweedelijns? Wat wordt wel/niet vastgelegd?
 - Wanneer KCC niet opneemt, komt een beller opnieuw in de wachtrij. Kan dit anders?
 - Heeft uw oplossing een CRM achtige oplossing? Kunnen we hiermee nagaan waarover gebeld wordt?
4. Eis 6, wat is uw visie op de juiste MOS-waarde?
5. Eis 17, wat zijn in uw optiek de mogelijkheden en beperkingen op basis van wet- en regelgeving?
6. We hebben een aantal “wensen” benoemd, waarvan wij graag een korte demonstratie willen zien tijdens de marktconsultatie (“Opm.” Zie vraag 5). Heeft u de mogelijkheden een korte demonstratie te laten zien tijdens het gesprek? Het is de bedoeling tijdens de marktconsultatie dat wij uw antwoorden bespreken en wij uw demonstratie van vraag 5 bespreken. Het is niet toegestaan dat u een uitgebreide presentatie / demonstratie geeft van uw oplossing, omdat wij verplicht zijn zorgvuldig om te gaan met uw organisatie en uw oplossing tijdens de daadwerkelijke aanbesteding en de beoordeling van uw inschrijving.

2 Samenvatting van de ontvangen en besproken antwoorden

2.1 Vraag 1

Vanuit de gegeven antwoorden van de marktconsultatie is de oplossing welke de gemeente voor ogen heeft om via een Hybride oplossing stapsgewijs naar een Direct Routing oplossing in Microsoft Teams een juiste.

Twee partijen gaven wel aan dat zij gelijk Direct Routing aanbevelen met voor het KCC een geïntegreerde dienst wat aansluit op Microsoft 365 Teams. Dit zou opgevat kunnen worden als een Hybride “light” oplossing. Deze opmerkingen waren gebaseerd op het nadeel van een hybride oplossing waarbij 2 systemen moeten worden beheerd.

De overstap van de hybride oplossing naar de Direct Routing oplossing blijft echter afhankelijk van de snelheid in de ontwikkeling door Microsoft.

Voor wat betreft de keuze voor MS Teams rekening houden met het gegeven dat je afhankelijk wordt van Microsoft en daardoor niet altijd flexibel bent in het inregelen van instellingen

2.2 Vraag 2

Betreffende de gestelde vraag of dat de gestelde conceptuele eisen en wensen discriminerend zouden zijn of dat een partij niet aan eisen zou kunnen voldoen was op voorhand bij alle partijen het antwoord “neen”.

Uit verdere antwoorden bleek wel dat bij twee partijen de eis/wens betreft een (interne) chatoplossing voor KCC waarbij het zakensysteem niet “bevuild” wordt bij hun oplossing niet kan.

Betreffende de zaken die aangescherpt zouden moeten worden kwam het volgende naar voren:

- Het aanscherpen van de SLA van nu 99,7% naar 99,9% of hoger en daarbij aan te geven of dit maandelijks of jaarlijks is.
- Duidelijker aangeven wat bedoeld wordt met terminologie van de gemeente als “Ons Altena” en “Gemeente Altena” en wat dit voor gevolgen heeft binnen het KCC met 2 “ingangen” voor Sociaal Domein en de Gemeente.
- Betreft de SLA duidelijk de bedoeling hiervan omschrijven met betrekking tot klantbeleving en gebruikerstevredenheid. Wordt er puur gekeken naar de oplostijden die er in moeten staan of moet ook omschreven worden welke “ervaring” men hierbij wenst. En hoe dit te kwantificeren.
- Compleet overzicht geven wensen SLA (zie onderstaand schema).

Omschrijving	Responsetijden	Oplostijd (remote) 80%	Oplostijd 100%
Prioriteit 1	< 10 minuten	1 uur	4 uur
Prioriteit 2	< 10 minuten	2 uur	8 uur
Prioriteit 1	< 10 minuten	4 kantooruren	16 kantooruren

- Goed formuleren waar data komt te staan, hoe deze op te slaan en met welke bewaartermijn.

2.3 Vraag 4

Betreffende de praktische vragen waren er twee partijen die aangaven dat de chatfunctie zoals gewenst zowel intern als extern mogelijk was. Beide wensen worden als eis meegenomen in de aanbesteding.

Qua case van huidige wachtrijproblemen hadden alle partijen een oplossing die gerealiseerd kon worden in de settings van hun oplossing.

Voor de CRM-achtige oplossing geven alle partijen aan dit in de huidige zakensystemen te houden.

Wel zijn er twee partijen die aangeven dat notities maken in de telefooncentrale t.b.v. het KCC mogelijk is.

2.4 Vraag 4

Betreffende de MOS-waarden geven twee partijen aan dat men daar niks meer mee kan en dat dit niet meer van deze tijd is vanwege de vele afhankelijkheden. Twee andere partijen geven aan dat binnen hun oplossing het wel inzichtelijk te maken is waar die onafhankelijkheden inzitten per gesprek. Advies om dit te verduidelijken en meer te sturen naar monitoring op de kwaliteit dan de MOS-waarde zelf.

2.5 Vraag 5

Op basis van wet- en regelgeving zijn er bij alle partijen geen beperkingen op eis 17. Wel het advies om te kijken en te verduidelijken wat de gemeente hierin wenst aangezien er bepaalde voorkeuren zijn m.b.t. bijvoorbeeld de opslag van data. Gekeken moet worden hoe dit zich het beste aansluit bij de AVG- en verwerkersovereenkomsten welke de gemeente hanteert met zijn leveranciers.

2.6 Vraag 6

De korte demonstraties gaven bij iedere partij in meer of mindere maten een goed beeld van de mogelijkheden.

2.7 Overige aandachtspunten/Tips vanuit de marktconsultatie

De overige tips en/of aandachtspunten die meegenomen dienden te worden in het aanbestedingsdocument waren de volgende:

- Het duidelijker formuleren wat verstaan wordt onder een Hybride oplossing.
- Het belang beschrijven van het trainings- en adoptieproces, naast het implementatieplan.
- Chatoptie via de website en de terugkoppeling hiervan per mail
- Test- en acceptatieomgeving
- Duidelijk opnemen waar Data van de centrale wordt opgeslagen, denk aan opgenomen gesprekken, chatgesprekken etc. Eis zoals naar voren kwam is dat deze data in Nederland staat, eventueel binnen de EU m.u.v. Ierland.
- Omschrijven welke diensten van Microsoft de gemeente al in dienst heeft en of bepaalde licenties meegenomen dienen te worden in deze aanbesteding. Licentie MS Teams: E5 of E3 (E3 geen softphone)
- Besluit nemen over MFA of 2FA. Tip SAAS-oplossing via 2 FA
- Aangeven wat de koppelvlakken van de (rest) API's zijn t.b.v. integratie met andere systemen binnen de gemeente.
- Qua kosten Flat Fee qua belkosten mee opnemen + duidelijk inzichtelijk hebben wat hierbij de Fair-Use Policy is.
- Wie doet wat qua beheerszaken, wat doet gemeente (Wortell¹) en wat brengen wij onder bij de telecomleverancier?
- Omschrijving rol KCC:
 - Huidige werkwijze KCC: agenten of toch telefonistes
 - Toekomstige werkwijze:
 - Korte termijn (01-01-2023) belangrijk voor implementatie en adoptie
 - Lange termijn (mits hier al wijzigingen in zijn voorzien).
 - Optie om binnen KCC ruggespraak te houden met supervisor (fluisteren c.q. overnemen)
 - Gespreksopname (per gesprek/per dag, archivering (duur) noemen)
 - Call-flow aangeven
 - Omschrijving: callcenter / contactcenter. Geef aan: aantal gesprekken per dag, hoeveel doorverbindingen, op welke velden wil je zoeken, terugbelverzoeken.

¹ Wortell begeleidt de gemeente bij het vormen van een visie en strategie mbt de nieuwe (verbeterde) werkplek. Het is aannemelijk dat Teams hierin een belangrijke positie krijgt. Uitvoering ligt verder bij gemeente en OpenLine.

- Omschrijving rol medewerker:
 - Huidige werkwijze
 - Toekomstige werkwijze:
 - Korte termijn (01-01-2023) belangrijk voor implementatie en adoptie
 - Lange termijn (mits hier al wijzigingen in zijn voorzien).
- Zoekmogelijkheden: medewerkers zowel op naam als op functie/team

2.8 Gunningcriteria

- Prijsopbouw:
 - Eenmalige kosten oplossing en mogelijke koppelingen (levering / installatie, implementatie, trainingen (adoptie))
 - Jaarlijkse licentiekosten
 - Jaarlijkse kosten voor de koppelingen
 - Jaarlijkse beheerkosten
 - Additionele kosten o.b.v. uurtarieven (indicatie strippenkaart uitgaande van bijv. 75 uur per jaar) af te roepen voor meerwerk etc., die niet bij de oplossing per 01-01-2023 hoort, maar later worden opgebruikt. Geen verplichting.
- Implementatieplan
- Adoptieplan
- Demo / PoC