



Startbijeenkomst Ontwikkelpartner Dynamics

22.05.2022

○ Inhoud

- 1 Inleiding
- 2 Context
- 3 Toelichting aanbestedingsproces
- 4 Wrap-up



Context



○ Inleiding

Doel van de aanbesteding

- De scope van de aanbesteding betreft het sluiten van een Raamovereenkomst met een ontwikkelpartner die met een te leveren DevOps team GVB ondersteunt op de volgende hoofdonderdelen:
 - Implementeren Dynamics Customer Service functionaliteiten
 - Beheer en onderhoud Dynamics
 - Doorontwikkeling Dynamics

Doel van deze meeting

- Nadere uitleg achtergrond en scope opdracht en aanbestedingsproces

Vragen

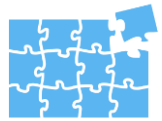
- Ja, maar alleen informele antwoorden. Formeel via TenderNed.
- GVB stelt hand-out van deze presentatie na afloop ter beschikking



Waaron deze aanbesteding?



Strategie commercie: Klantenservice is een belangrijk kanaal voor GVB om reizigers tevredenheid te bevorderen



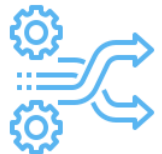
Versnippering landschap

De KLS applicatie landschap bestaat uit meerdere losse onderdelen van meerdere leveranciers -> complex in beheer en doorontwikkeling



Behalen van synergie voordelen door componenten te integreren

Door integreren van functionele componenten binnen 1 platform kan synergie en efficiency voordeel behaald worden



Nieuwe wensen

Optimaliseren van processen en toevoegen van kanalen



Doelstellingen

Kosten besparing

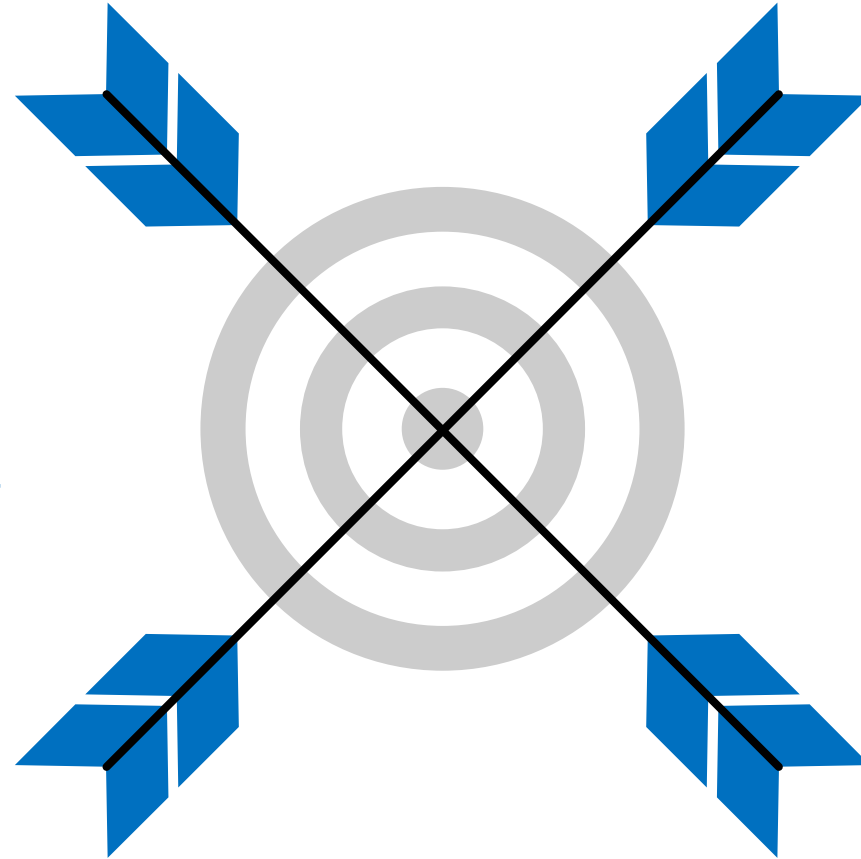
Door effectieve processen
en beheerbare applicatielandschap

Verhogen medewerker tevredenheid

Door kwalitatieve en effectieve uitvoering en beheer
processen

Verhogen reiziger tevredenheid

Door verhogen kwaliteit contactmomenten
en kanaal mogelijkheden





Project Scope

Efficiënt en kwalitatief service proces

- Implementeren Dynamics Voice telefonie oplossing
- Implementeren werkverdeling/routing in Dynamics
- Implementeren Social media kanalen in Dynamics
- Verbeteren casemanagementproces
- Optimaliseren rapportages
- Inrichten kennisbank in Dynamics



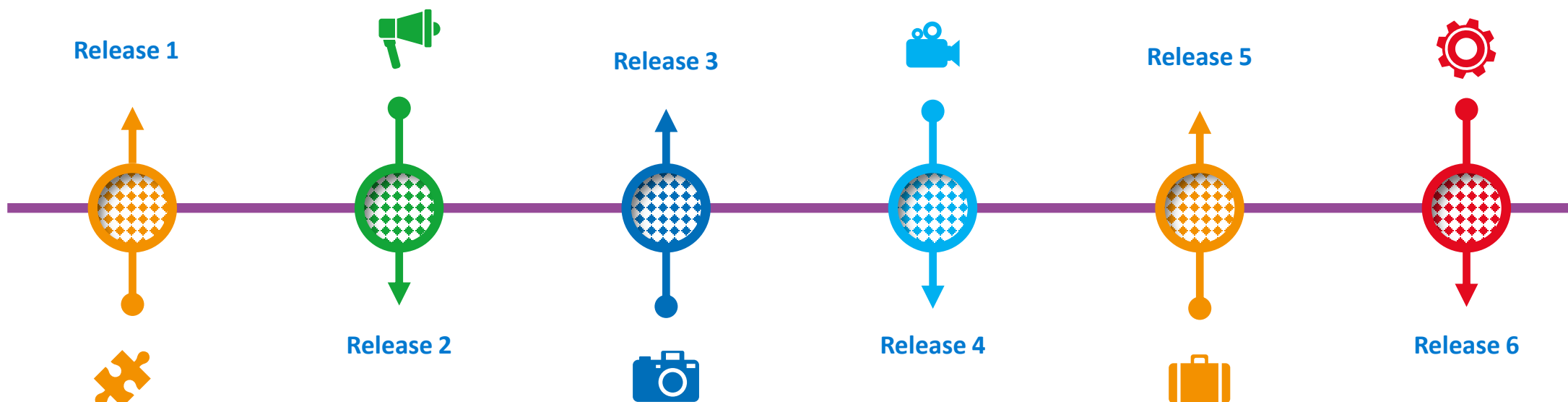
Verhogen waarde KLS contactmomenten

- Implementeren Customer Voice
- Implementeren kwaliteitsmetingen proces in Dynamics
- Live Chat kanaal implementeren

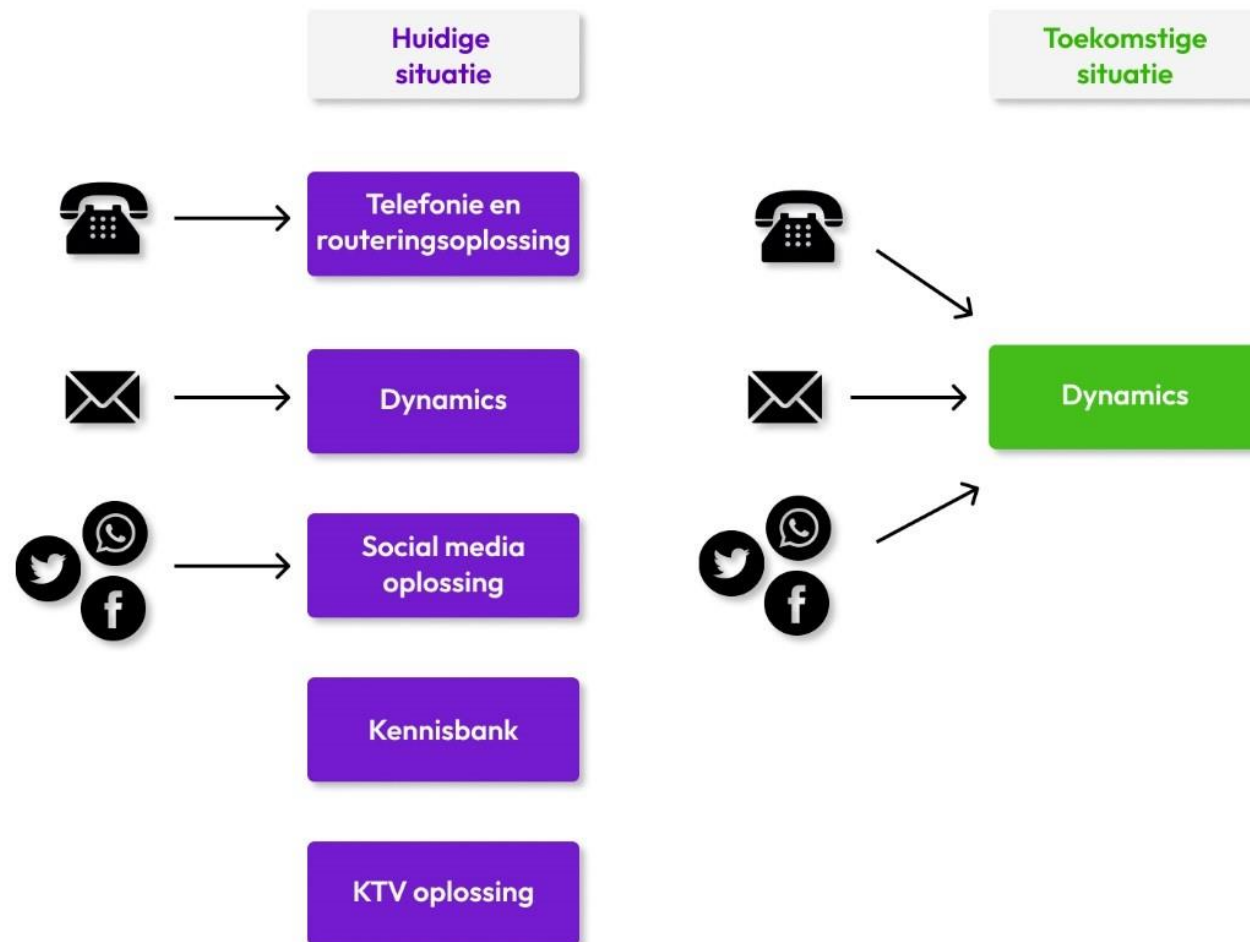


Optimaliseren Dev/Ops proces

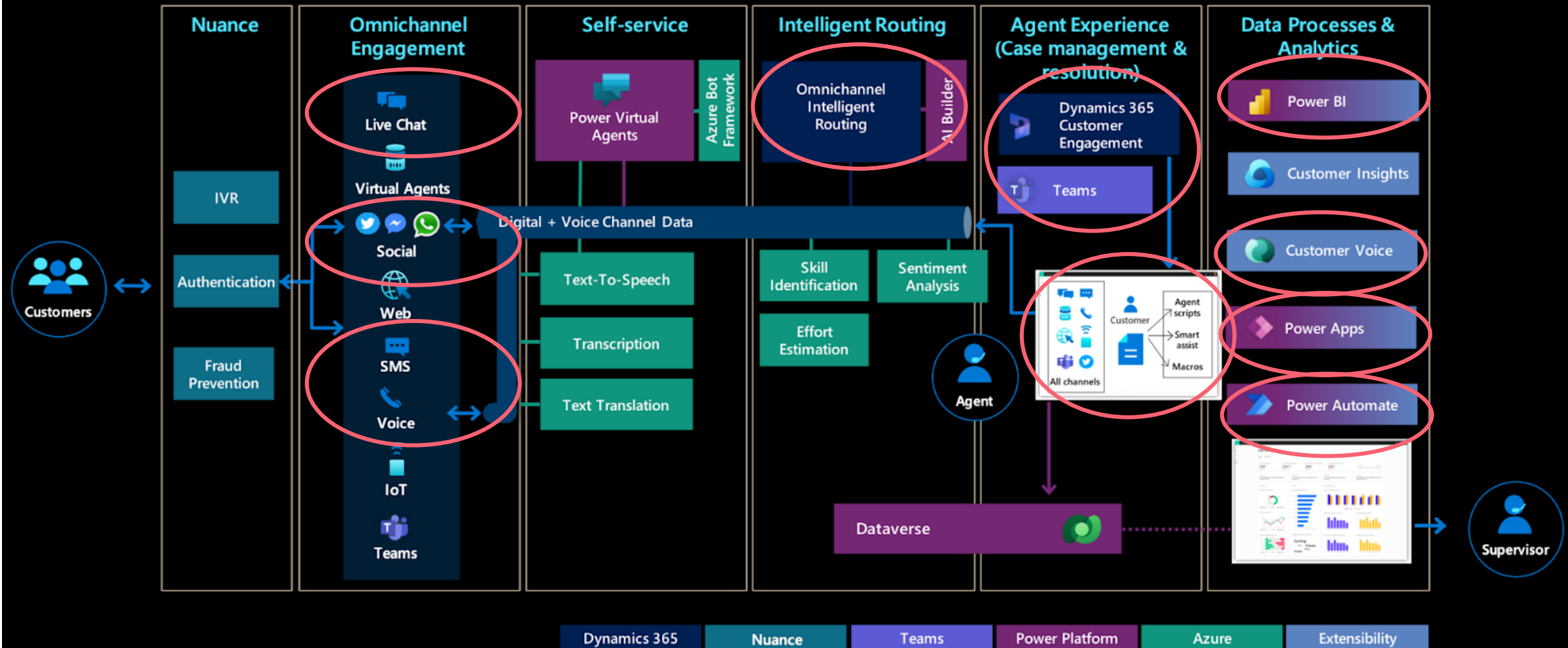
- Optimaliseren beheer



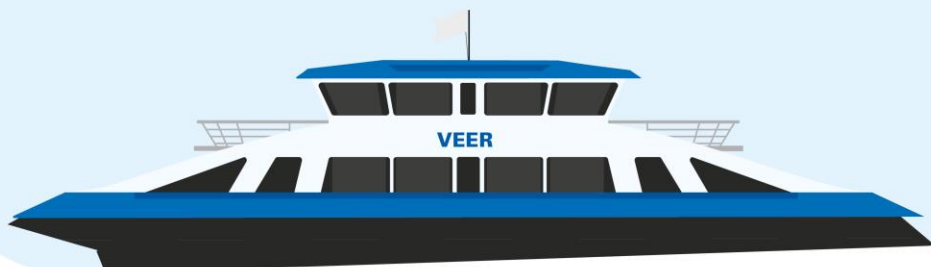
Huidige en gewenste situatie



Microsoft Digital Contact Center Platform



Kortom



- ✓ Uitbouwen Dynamics platform met nieuwe functionaliteiten
- ✓ Er is behoefte aan een stabiel, toekomstvast fundament voor doorontwikkeling
- ✓ Werken naar één omgeving en één team/leverancier

• Toelichting aanbesteding



Werkwijze



GVB streeft naar langdurige samenwerking en hecht daarbij waarde aan zaken als open communicatie, eigenaarschap en personele stabiliteit

Agile werkwijze:

- 3-wekenlijkse sprints
- GVB levert: Product Owner, applicatie specialist, Scrummaster en business stakeholders met domeinkennis
- Samenwerking met andere GVB teams op basis Agile SAFe framework

○ Sprint 0

- Kennismaken met de GVB
- Project opstart en werkwijze
- Huidige oplossing + OTAP straat eigen maken
- Product Backlog refinemen en uitwerken
- Roadmap opstellen



• Toelichting aanbestedingsproces



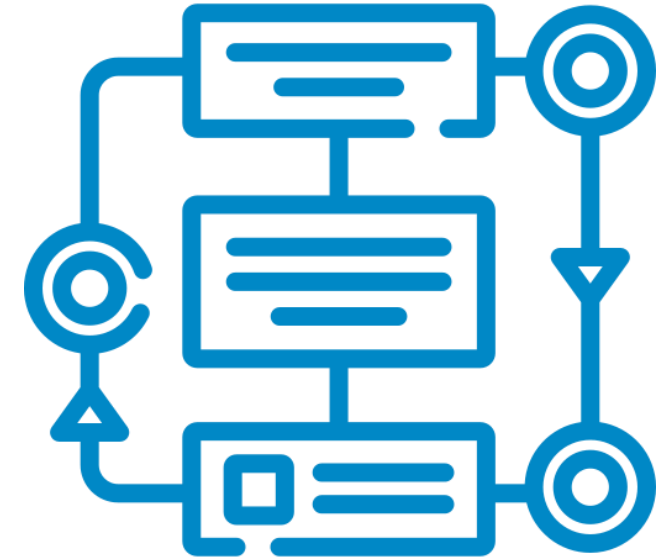
Aanbestedingsprocedure

Europese aanbesteding

- Openbaar
- Inschrijver moet voldoen aan Minimumeisen zoals PvE

TenderNed als centrale aanbestedingstool

- Alle communicatie verloopt via TenderNed
- Berichtenmodule en vraag & antwoord



Wijze van gunning

Gunningscriteria

- De beste prijs-kwaliteitverhouding wordt bepaald aan de hand van de fictieve inschrijfprijs. De Inschrijving met de laagste fictieve vergelijkingsprijs is de Inschrijving met de economisch meest voordelige inschrijving (EMVI).
- Prijs
- Kwaliteit
 - Generiek plan van aanpak: generieke projectaanpak, teamsamenstelling (uitgedrukt in rollen), capaciteitsborging, samenwerking met GVB en inbreng van GVB in deze project aanpak
 - Advies: Lessons learned bij de implementatie product incrementen (ervaring Inschrijver), onderbouwd advies aan GVB, belangrijkste risico's die Inschrijver voorziet voor de onderliggende Opdracht.
 - Presentaties: De presentatie betreft een nadere toelichting en verduidelijking van de uitwerking van het Generieke plan van aanpak en Advies. De presentatie wordt dus niet separaat beoordeeld.

○ Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

▶ **Rechtsgeldig ondertekenen**

- Let daarbij ook op het (financiële) mandaat (!).
 - Tekenbevoegdheid gelijk aan of hoger dan de maximale waarde van deze Raamovereenkomst

▶ **Onderaannemers en combinanten**

- Ieder ook een eigen UEA bijvoegen
- Rechtsgeldig getekend (met juiste mandaat)

○ Bijlage 7, annex A

- ▶ **Annex a bevat aanvullende informatie**
 - Via berichtenmodule TenderNed opvragen
 - Rechtsgeldig getekende Geheimhoudingsverklaring (bijlage 10)

Planning aanbesteding



Aankondiging aanbesteding en publicatie aanbestedingsleidraad

Uiterste datum aanmelding digitale startbijeenkomst

Startbijeenkomst

Uiterste datum voor verzoek om inlichtingen

(Inschrijver wordt verzocht niet te wachten met het stellen van vragen tot de uiterste datum voor het indienen van vragen)

Uiterste datum publicatie (laatste) Nota van Inlichtingen

Uiterste datum voor ontvangst van de inschrijvingen

Beoordeling inschrijvingen

Presentaties

Bekendmaking gunningsbeslissing en afwijzingen

Uiterste datum indienen bezwaar gunningsbeslissing (Alcatel)

Ondertekening Raamovereenkomst

Zondag 7 mei 2023 (zichtbaar op TenderNed)

Vrijdag 19 mei 2023, uiterlijk 17.00 uur

Maandag 22 mei, 13.00 tot maximaal 15.00 uur.

Vrijdag 26 mei 2023 , 15.00 uur

Vrijdag 02 juni 2023

Maandag 19 juni 2023, 10.00 uur

Maandag 19 juni – 30 juni 2023

Maandag 3 juli tussen 9.00-16.00

Dinsdag 4 juli tussen 9.00-16.00

Donderdag 5 juli tussen 9.00-16.00

Maandag 19 juli 2023

Maandag 19 juli tot vrijdag 25 augustus 2023

Vanaf maandag 02 oktober 2023

○ Vragen?



○ **Bedankt en veel succes met de aanbesteding!**

