

INKOOP CALL CENTER DIENSTVERLENING

Aan: GGD GHOR, (10)(2e) en (10)(2e)
 CoronIT, (10)(2e) (10)(2e)

Van: (10)(2e) en (10)(2e), met input van (10)(2e) en (10)(2e) (10)(2e)

Project: 20164

Datum: 13 mei 2020

Nummer: KCT-PvE-MV-04 versie 1

Vooraf

Deze notitie beschrijft:

- 1 de stappen die tot dit moment zijn gezet in het kader (van de voorfase) van de inkoop van de call center dienstverlening;
- 2 de orde grootte verwachte kosten van de in te kopen call center dienstverlening;
- 3 de overwegingen om te adviseren om nu te kiezen voor een aanbesteding volgens de onderhandelingsprocedure zonder aankondiging en zonder concurrentiestelling en het gevraagde besluit in deze;
- 4 de motivatie om te kiezen voor één van de partijen en het gevraagde besluit in deze;
- 5 de vervolgstappen die na de besluiten onder 3 en 4 gezet moeten worden en de besluiten die dat vraagt.

Ad 1 De stappen die tot dit moment zijn gezet

In hoofdlijnen zijn de volgende stappen gezet:

- Op dinsdag 5 mei is (10)(2e) via (10)(2e) (10)(2e) gevraagd om een plan te maken voor het realiseren van een call center faciliteit voor de burgertoegang tot Covid-19 testen. Diezelfde dag is er met twee marktpartijen contact geweest onder de noemer van een zgn. Request for Information (Rfi). In Bijlage 1 worden de verschillende marktpartijen genoemd, het moment van eerste contact en de redenen om hen te betrekken. Het Rfi dat daarbij is gebruikt is als Bijlage 2 bijgesloten.
- Op donderdag 7 mei is via (10)(2e) (10)(2e) contact gemaakt met (10)(2e) die – ingehuurd via Significant – ten behoeve van GGD GHOR Nederland de inkoop van ICT-dienstverlening verzorgt. Bij die gelegenheid is besproken op welke wijze de inkoop van de call center dienstverlening zou kunnen plaatsvinden volgens de geldende aanbestedingsregels, rekening houdend met de urgentie als gevolg van corona. In dat contact zijn diverse opties – waaronder de opties van een onderhandelingsprocedure zonder aankondiging, zowel met als zonder concurrentiestelling – besproken. Er is toen gemotiveerd gekozen om in te steken op de optie van een onderhandelingsprocedure zonder aankondiging, echter met concurrentiestelling. Dat is diezelfde avond uitgewerkt in een mogelijk stappenplan en planning.
- Op vrijdag 8 mei is gestart met het opstellen van een offerteaanvraag, daarbij gebruik makend van het binnen GGD GHOR gehanteerde format. (10)(2e) is daarvoor specifiek bij het project betrokken. Op 8 mei zijn is één aanvullende marktpartijen door middel van een Rfi geactiveerd.

- Op zondag 10 mei is een vierde partij via de RfI geactiveerd (deze was eerder op 6 mei al gecontacteerd). Op diezelfde dag geeft één van de marktpartijen aan geen infrastructuur te hebben voor inbound call center diensten. Die partij is niet meer in de markt voor dit project.
- Vanwege het terugtrekken van één van de partijen wordt op maandag 11 mei een vijfde partij door middel van een RfI geactiveerd. 's Avonds wordt het concept RfP verspreid aan (10)(2e) en (10)(2e) ter voorbereiding van de besluitvorming daarover, hangende de finale review.
- In de ochtend van 12 mei vindt een gedachtewisseling plaats tussen (10)(2e) (10)(2e) en (10)(2e). Deze leidt tot de conclusie om een alternatieve marsroute te formuleren voor onderhandelingsprocedure zonder aankondiging, echter zonder concurrentiestelling. Hieronder worden daarvoor onder punt 3 de overwegingen gegeven.

Ad 2 Orde grootte kosten van de call center dienstverlening

In de RfI is gevraagd om een call center dat de volgende kenmerken heeft:

- openingstijd 7 dagen per week van 8 tot 20 uur;
- 30.000 calls per dag;
- gemiddelde call duur bedraagt 5 minuten per call;
- call handling op het niveau 'slimme student'.

Op het moment van schrijven van deze notitie is van drie partijen de RfI informatie ontvangen. Dat geeft het beeld in figuur 1.

	Partij A	Partij B	Partij C
Eenmalige inrichtingskosten	(10)(1c)	(10)(1c)	(10)(1c)
<i>Waarvan:</i>			
Recruitment	(10)(1c)		(10)(1c)
Training		(10)(1c)	
Huisvesting	(10)(1c)		
Telefoniecentrale	(10)(1c)		(10)(1c)
consultancy/ projectmgt	(10)(1c)	pm	
IT		pm	(10)(1c)
Reporting		pm	
Exploitatiekosten/ maand	(10)(1c)	(10)(1c)	(10)(1c)
<i>Uurtarief</i>	(10)(1c)	(10)(1c)	(10)(1c)
Te handelen calls/ dag	(10)(1c)	(10)(1c)	(10)(1c)
Calls/ uur	(10)(1c)	(10)(1c)	(10)(1c)

Figuur 1. Reactie van drie marktpartijen op de RfI uit Bijlage 2 (kosten zijn excl. BTW).

De RfI laat de volgende zaken zien:

- Een groot verschil in eenmalige kosten tussen de partijen. Partij A ligt significant hoger, waarbij een aantal incidentele kostenposten bij partij A vragen oproepen. Daar is in deze fase niet gedetailleerd op ingegaan. Ten aanzien van de PM-posten bij partij B, geeft deze als toelichting: "Overige kosten (zoals IT, Reporting en projectmanagement): nader te bepalen. Indien standaard koppeling zullen deze beperkt zijn." De trainingskosten die partij B noemt zullen altijd aan

de orde zijn en maken bij partij A en C deel uit van recruitment. We concluderen hier dat wanneer we kiezen voor partij B of C de eenmalige kosten met een bedrag van orde grootte (10)(1c) (10)(1c) zijn af te dekken.

- Het uurtarief zit bij de partijen redelijk dicht bij elkaar, met een bandbreedte van (10)(1c) (10)(1c). Partij C zit met (10)(1c) aan de relatief hoge kant. NB: er worden ook tarieven genoemd die iets lager kunnen liggen. We zijn aan de veilige kant gaan zitten.
- De maandelijkse exploitatiekosten liggen met een bandbreedte van tussen de (10)(1c) (10)(1c) relatief dicht bij elkaar. Het laat zien dat het zeer waarschijnlijk is dat voor een call center met genoemde kenmerken orde grootte op dit kostenpatroon gerekend moet worden. Deze post staat of valt met een groot aantal aannames. Tijdige beschikbaarheid van de portal en passende publiekscommunicatie om te komen tot 'digital first', alsmede slimme inrichting van IVR (Interactive Voice Response) binnen het call center, kunnen dit bedrag neerwaarts drukken. Tegelijkertijd kan – zeker na het beschikbaar komen van het call center – een groter aantal belers mogelijk zijn dan de (10)(1c) waar nu van uit wordt gegaan.

Ad 3 Overwegingen om te kiezen voor een aanbesteding volgens de onderhandelingsprocedures zonder aankondiging en zonder concurrentiestelling

Met de coronacrisis is op veel momenten sprake van urgentie. Om die reden wordt er binnen de aanbestedingsregels een beroep gedaan op een spoedprocedure. Het beroep op urgentie betekent in de meeste gevallen dat je binnen de kortst mogelijke termijnen met een aanbieder in overleg gaat. De GGD GHOR heeft in geval van Topicus en de ontwikkeling van CoronIT ook gekozen voor een onderhandelingsprocedure zonder aankondiging en zonder concurrentiestelling. De situatie voor de ontwikkeling van CoronIT is niet helemaal vergelijkbaar, omdat Topicus als aanbieder al diensten levert aan GGD GHOR en met CoronIT is gekozen voor de doorontwikkeling van een bestaande applicatie van GGD GHOR, gebouwd door Topicus.

De belangrijkste overwegingen om voor de inkoop van de call center dienstverlening op dit moment alsnog te kiezen voor een onderhandelingsprocedure zonder aankondiging en zonder concurrentiestelling zijn de volgende:

- In reële termen vraagt de realisatie van de gevraagde call center dienstverlening vanaf het moment van contract ten minste twee weken, idealiter drie weken. Voor de procedure met aankondiging was een planning gemaakt die 11 uiterlijk 12 mei een 'go' behoefde. Vanwege drukte in het besluitvormingscircuit, alsmede onduidelijkheid met betrekking tot scope (denk o.a. aan bron- en contactonderzoek, alsmede algemeen informatienummer), omvang gevraagde dienstverlening (denk o.a. aan aantal calls, wisselwerking met en timing van portal, inzet slimme IVR) en uitgangspunten, was een dergelijk 'go-besluit' op dat moment niet reëel.
- De RfI voorfase heeft aan de financiële kant voldoende richting gegeven van wat in reële termen de kosten voor deze dienstverlening mogen zijn. Concurrentiestelling op dat punt is niet meer per sé aan de orde.

De RfI voorfase laat ons vrij in de keuze van de te volgen procedure. Met een RfI zijn we ook niet gebonden om met een van de partijen een transactie aan te gaan.

Gevraagd besluit 1: akkoord op aanbesteding van de call center dienstverlening volgens de onderhandelingsprocedures zonder aankondiging en zonder concurrentiestelling

Belangrijkste aandachtspunt nu is een gemotiveerde keuze voor één partij, zoals hieronder verwoord bij punt 4.

Ad 4 De motivatie om te kiezen voor één van de partijen

Onder punt 3 is besloten om aanbesteding van de call center dienstverlening volgens de onderhandelingsprocedures zonder aankondiging en zonder concurrentiestelling te doen. Hieronder presenteren we de motivatie om voor één van de partijen te kiezen. De volgende aanbieders zijn via een RfI-procedure geactiveerd (de motivatie om hen te betrekken wordt gegeven in Bijlage 1):

- CED/SOS International
- Luscii/Corona Check app
- RIFF
- Teleperformance
- Webhelp

NB: pas op het moment dat dit document ter besluitvorming wordt verspreid, is de nadere informatie bij dit onderdeel opgenomen in verband met de vertrouwelijkheid ervan.

We zetten de volgende stappen in de redenering om te komen tot een voorgestelde keuze voor Teleperformance:

- Luscii/Corona Check app heeft zelf aangegeven niet in de markt te zijn voor het leveren van inbound call center diensten. NB: niet uitgesloten is dat de personele capaciteit van de call centers achter de app op enigerlei wijze van dienst kan zijn. Dat is onderwerp van gesprek op het moment dat de realisatie van de call center diensten ter hand wordt genomen. Valt derhalve af.
- CED/SOS International. Heeft in het telefonisch contact gereageerd op de vraagstelling die ter tafel ligt. Heeft niet schriftelijk op de RfI gereageerd. Daar is onzerzijds ook niet op aangedrongen. Heeft nadrukkelijk de noodzaak van een multichannel benadering aangegeven. Heeft verder geen kostenindicatie gegeven. SOS International zit in de wereld van alarmcentrales in Nederland. Vroeg in dat kader ook direct of ze een prijs per dossier moesten geven. De casus die zij mondeling presenteerde aangaande de repatriëring van Nederlanders uit het buitenland vanwege corona is een interessante, maar minder relevant in het kader van de aard van de vraagstelling en de omvang ervan. Valt derhalve af.
- RIFF. Heeft keurig, snel en serieus een aanbod neergelegd. Is de partij met de hoogste eenmalige kosten. Heeft een uurprijs in staffel aangegeven, waarbij we de hoogste prijs hebben genomen in het kader van de vergelijking. Volgens de website van RIFF is de core dienstverlening van RIFF het bedenken van online marketing strategieën, met een accent op online engagement en social media. Voor opdrachtgever Schiphol heeft zij een compleet nieuw KCC ingericht met een team van 100 personen. De scope is daarbij beperkt tot hulp van reizigers in de terminal. Onvoldoende focus op call center dienstverlening, ondanks de affiniteit van de mensen die achter RIFF zitten, en onvoldoende ervaring vanuit RIFF met deze schaal en opschaling. De kosten voor recruitment laten zien dat ze nog stevig moeten werven. Valt derhalve af.

Er blijven dan twee partijen over, te weten Teleperformance en Webhelp. Deze partijen zitten bij de grootste aanbieders van call center dienstverlening in Nederland. Deze partijen zouden beiden in staat geacht moeten worden om deze dienstverlening te leveren. De prijsstelling zit orde grootte bij elkaar in de buurt. De verwachting is dat Teleperformance nog wat aanvullende eenmalige

kosten zal meebrengen, waardoor partijen op dat punt elkaar niet zoveel ontlopen. De geschatte maandelijkse exploitatiekosten zitten bij elkaar in de buurt.

In het RfI-proces valt op dat Teleperformance van meet af aan vertrouwen in haar capaciteiten en werkwijze wekt, wat onder meer heeft te maken met:

- Direct open kaart spelen in de berekeningen die op tafel worden gelegd.
- Op eigen initiatief met een IVR-voorstel voor slimmere afhandeling van gesprekken komen.
- Het zich direct positioneren als meedenker, niet alleen in woord, maar ook in daad. Achter de schermen bereiden zij – zonder dat zij daarom zijn gevraagd – al een plan van aanpak voor.
- Het uitsluitend rekenen van eenmalige trainingskosten en geen expliciete recruitmentkosten, waarmee zij de indruk geven dat zij snel uit een bestaande pool mensen kunnen putten.
- Het feit dat Teleperformance een aantal (internationale) referenties van grote schaal presenteert.
- Tot slot heeft één van de leden van het team KCT ervaring met Teleperformance als een goede samenwerkingspartij in een vergaande onderhandeling om te komen tot levering van call center dienstverlening.

In aansluiting op artikel 1.4 Aanbestedingswet 2012 acht het team sprake van voldoende gemotiveerde onderbouwing waarom Teleperformance in aanmerking komt voor deelname aan de onderhandelingsprocedure zonder aankondiging en zonder concurrentiestelling.

Gevraagd besluit 2: akkoord met het voorstel om met Teleperformance in zee te gaan als leverancier van de call center dienstverlening. Hierna voorkeuraanbieder.

Ad 5 De vervolgstappen die na besluit gezet moeten worden

Onder punt 4 is het besluit genomen om in zee te gaan met voorkeuraanbieder. In vervolg op dat besluit worden nu de volgende stappen gezet:

- Voorkeuraanbieder wordt mondeling van dit besluit op de hoogte gesteld onder aankondiging van de verdere procesgang, namelijk het toesturen van onze offerteaanvraag en de beoogde tijdlijn. Deze luidt: binnen 48 na aankondiging een aanbieding, alsmede een Plan van Aanpak van de aanbieder gericht op tijdige realisatie van de dienstverlening, inclusief randvoorwaarden die van de zijde van opdrachtgever ingevuld moeten worden. Voorkeuraanbieder wordt gevraagd om hier mee in te stemmen. Richting andere partijen wordt op dit moment uitsluitend procedureel gecommuniceerd, te weten dat op basis van de RfI door opdrachtgever op zorgvuldige wijze een keuze is gemaakt om invulling te geven aan de acute behoefte. En dat opdrachtgever op een nader te bepalen moment, met inachtneming van de aanbestedingsregels voortvloeiende uit de Aanbestedingswet 2012, zal communiceren over de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de behoefte van opdrachtgever.
- Voorkeuraanbieder krijgt per ommegaande de offerteaanvraag toegestuurd. Gevraagd besluit 3: akkoord met de offerteaanvraag (zie separaat document). Gevraagd besluit 4: vaststellen wie opdrachtgever is: GGD GHOR, Ministerie van VWS of anders. Tevens bepalen welke persoon de feitelijke contractondertekening doet.
- Parallel aan het verkrijgen van het aanbod van aanbieder wordt een projectteam geformeerd en wordt passende besturing – met name gericht op tijdige besluitvorming in de aanloop van de live gang van het call center – georganiseerd.

- Afstemming met voorkeuraanbieder naar aanleiding van ontvangst van offerte en Plan van Aanpak realisatie. Gevraagd besluit 5: afvaardiging van persoon namens opdrachtgever die mandaat heeft om de afstemming te doen.
- Ondertekening contract met voorkeuraanbieder. Op dit moment worden andere partijen mondeling geïnformeerd over de wijze waarop GGD GHOR Nederland invulling geeft aan de gevraagde dienstverlening. Vervolgens zal via TenderNed een aankondiging van de gegunde opdracht moeten worden gepubliceerd om naast de partijen die deel hebben genomen aan de RfI, de gehele markt bekend te maken op welke wijze invulling wordt gegeven aan de behoefte van opdrachtgever. Daarbij is de dienstverlener reeds gecontracteerd en kan uitvoering worden gegeven aan de opdracht.

Gevraagd besluit 6: akkoord met de hiervoor beschreven procesgang voor wat betreft de vervolgstappen.

//

Bijlage 1 – Betrokken marktpartijen

Marktpartij	Moment van activering	Reden om te betrekken
RIFF	5 mei	Voor één van de projectmedewerkers bekende partij.
CED/SOS International	5 mei	Een partij die zich actief bij GGD GHOR had gemeld en bekend met crisis dienstverlening.
Luscii/Corona Check app	6 mei/10 mei	Vanwege mogelijke synergievoordelen vanwege het feit dat achter de Corona Check app 7 call centers (bemenst met AIO's die nu geen werk hebben) zitten voor out-bound verkeer i.r.t. de app.
Teleperformance	8 mei	Eén van de grootste call center dienstverleners van Nederland.
Webhelp	11 mei	Eén van de grootste call center dienstverleners van Nederland.

Bijlage 2 – Request for Information

Voor het RfI dat op 5 mei is verstuurd is onderstaande tekst gebruikt:

In vervolg op ons contact zojuist en ter voorbereiding op ons telefonisch contact straks de huidige informatie m.b.t. GGD call center corona testen versie 0.1.

Deze informatie is bedoeld als Request for Information en is derhalve van de zijde van afzender geheel vrijblijvend.

Context

Per 1 juni a.s. kunnen er naar verwachting 30.000 corona testen per dag worden uitgevoerd. Deze testen zijn generiek beschikbaar voor mensen met klachten (NB: dus niet bestemd voor een andere doelgroep). Er wordt bewust een call center geïntroduceerd, zodanig dat er nog enige vorm van triage plaatsvindt. Dit om te voorkomen dat mensen zich zomaar laten testen en daarnaast om het inplannen van testen gestructureerd te laten verlopen. Om die reden wordt er niet voor gekozen om een test aan te vragen via een website. Neemt niet weg dat slimme technologie ingezet kan worden om het call center proces slim en handig te laten verlopen.

De triage zal een eenvoudige triage zijn gericht op het bepalen of iemand wel of niet getest moet worden. De triage kan door een 'slimme student' plaatsvinden. Er is geen specifieke medische kennis nodig. Wanneer een beller voor een test in aanmerking komt worden een paar gegevens vastgelegd (denk aan NAW-gegevens, werkgever/werkadres). Daarnaast maakt een callcenter een afspraak voor de beller in één van de teststraten van de GGD in de regio voor het afnemen van de test. Op dit moment is nog niet duidelijk of en in hoeverre er gegevensvastlegging van de voor een test afgewezen bellers plaatsvindt.

Er wordt gedacht aan een call center:

- Met een landelijk nummer
- Met openingstijden van 8 tot 20 uur gedurende 7 dagen per week (het testen vindt ook 7 dagen per week plaats).
- Verwachte gespreksduur per beller. Tussen de 3 en 5 minuten per gesprek.
- Aantal bellers per dag is onbekend en is de grote onbekende. Zeker in het begin zal er veel verkeer zijn. Aanname: 30.000 – 50.000 per dag, wellicht meer. Hier mogelijk 1 of 2 scenario's voor bedenken.
- Dat in eerste instantie 3 maanden in de lucht is, met een optie op maandelijkse verlenging.
- Met een slimme opvang (in het kader van piekbelasting) (chatbot (AI driven), IVR, ...)
- Dat relevante managementinformatie produceert en ontsluit
- Daarnaast is er een landelijke, herkenbare website beschikbaar op basis waarvan de eerste opvang plaatsvindt en mensen zelf kunnen vaststellen of bellen akkoord is

RfI-vraag

1. Aan welke eenmalige kosten moet orde grootte worden gedacht? Welke posten en welke bedragen? NB: alle bedragen exclusief BTW.
2. Aan welke maandelijkse kosten moet orde grootte worden gedacht? Welke posten en welke bedragen? NB: alle bedragen exclusief BTW.
3. Hoeveel doorlooptijd heeft jouw organisatie nodig om na opdrachtverstrekking een dergelijk call center operationeel te hebben?
4. Welke informatie heb je nog nodig om een aanbieding uit te kunnen brengen.

Voor het RfI dat op 8, 10 en 11 mei is verstuurd is onderstaande – licht aangepaste – tekst gebruikt:
 In vervolg op ons contact stuur ik jou hierbij de huidige informatie over de door GGD GHOR gevraagde callcenterdiensten voor het inplannen van de Covid-19 testen. Deze informatie is bedoeld als Request for Information en is derhalve van de zijde van afzender geheel vrijblijvend.

Context

Per 1 juni a.s. kunnen er naar verwachting (10)(1c) corona testen per dag worden uitgevoerd. Deze testen zijn generiek beschikbaar voor mensen met klachten (NB: dus niet bestemd voor een andere doelgroep). Er wordt bewust een callcenter geïntroduceerd, dat wel uitdrukkelijk (uiteindelijk, in een groei-model) in een multichannel setting opereert. Parallel loopt de oriëntatie en mogelijk snelle ontwikkeling van een 'burgerportal' zijnde de mogelijkheid om een test aan te vragen via een website. Wij verbeelden ons dat de portal het dominante kanaal gaat worden, maar of dat zo zal zijn en op welke termijn, is op dit moment ongewis. Neemt niet weg dat slimme technologie ingezet kan worden om het callcenter proces slim en handig te laten verlopen.

De telefonische testaanvraag zal een eenvoudig proces zijn gericht op het identificeren en vastleggen van persoonsgegevens en het bepalen of iemand wel of niet getest moet worden. Dit kan door een 'slimme student' plaatsvinden. Er is geen specifieke medische kennis nodig. Wanneer een beller voor een test in aanmerking komt worden een paar gegevens vastgelegd (denk aan NAW-gegevens, werkgever/werkadres). Daarnaast maakt een callcenter een afspraak voor de beller in één van de teststraten van de GGD in de regio voor het afnemen van de test. Op dit moment is nog niet duidelijk of en in hoeverre er gegevensvastlegging van de voor een test afgewezen bellers plaatsvindt.

Er wordt gedacht aan een callcenter:

- Met een landelijk nummer
- Met openingstijden van 8 tot 20 uur gedurende 7 dagen per week (het testen vindt ook 7 dagen per week plaats).
- Verwachte gespreksduur per beller. Tussen de 3 en 5 minuten per gesprek, in eerste instantie gaan we uit van 5 minuten.
- Aantal bellers per dag is onbekend en is de grote onbekende. Zeker in het begin zal er veel verkeer zijn. We gaan vooralsnog uit van (10)(1c) bellers per dag, met mogelijk in het begin (10)(1c) per dag of nog meer.
- Dat in eerste instantie 3 maanden in de lucht is, met een optie op maandelijkse verlenging.
- Met een slimme opvang (in het kader van piekbelasting) (chatbot (AI driven), IVR, ...)
- Dat relevante managementinformatie produceert en ontsluit

RfI-vragen

- 1 Hoeveel doorlooptijd heeft jouw organisatie nodig om na opdrachtverstrekking een dergelijk call center operationeel te hebben, wetende dat bovenstaande uitgangspunten de beschikbaarheid van vele honderden agents vereisen?
- 2 Aan welke eenmalige kosten moet orde grootte worden gedacht? Welke posten en welke bedragen? NB: alle bedragen exclusief BTW.
- 3 Aan welke maandelijkse kosten moet orde grootte worden gedacht? Welke posten en welke bedragen? NB: alle bedragen exclusief BTW.
- 4 Welke informatie heb je nog nodig om een aanbieding uit te kunnen brengen?