

Bijlage H Programma van Eisen

Eisen 1 Algemeen	
1.1	De Opdracht omvat alle (maar niet uitsluitend) in dit hoofdstuk opgenomen werkzaamheden en diensten.

Eisen 2 De conformiteitenlijst	
2.1	De Algemene inkoopvoorwaarden diensten SBB 2020 (Bijlage B) zijn van toepassing op de Overeenkomst.
2.2	Bij het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met alle in dit Programma van Eisen gestelde eisen.
2.3	Inschrijver stelt één contactpersoon aan gedurende de overeenkomst welke voor iedere vraag, aanvraag of klacht beschikbaar is. Bij afwezigheid van de aangewezen contactpersoon stelt deze een vervanger aan die beschikbaar en bereikbaar is gedurende de desbetreffende periode.
2.4	Inschrijver neemt een adviesrol op zicht met betrekking tot de gehele dienstverlening. Aanbestedende dienst wil advies krijgen over mogelijke verbeteringen in efficiëntie, doelmatigheid en kwaliteit.
2.5	Hoofdaannemer dient schriftelijk toestemming te vragen aan en krijgen van Opdrachtgever in geval (een) onderaannemer(s) word(t)(en) ingezet voor werkzaamheden. Opdrachtgever toetst aan de gestelde eisen van dit document de geschiktheid van de onderaannemer(s).
2.6	Inschrijver zet 5% van de opdrachtwaarde in ten behoeve van Social Return on Investment. Dit doet zij conform hetgeen is gesteld en opgenomen in de gunningsleidraad.
2.7	Inschrijver beschikt over een vast contactpersoon voor Opdrachtgever.

Eisen 3 Dienstverlening	
3.1	Rapportage vindt in eerste instantie wekelijks/dagelijks plaats op basis van een door SBB en Opdrachtnemer samen opgesteld format. Opdrachtgever verwacht een duidelijke adviesrol van de Opdrachtnemer omtrent relevante gegevens voor een rapportage. Een en ander zoals wordt opgenomen in het DAP.
3.2	Alle calls worden indien gewenst door Opdrachtgever gelogd in het CRM-systeem Microsoft Dynamics, waarin wordt bijgehouden welke informatie is veranderd of toegevoegd, en of opvolging van <i>leads</i> nodig is.
3.3	De Inschrijver dient te beschikken over <i>voice logging</i> . Dit houdt in dat elk telefoongesprek wordt opgeslagen en beschikbaar wordt voor Opdrachtgever indien gewenst. Inschrijver dient te voldoen aan de betreffende wet- en regelgeving op dit gebied, met de daarbij behorende normen en bewaartermijnen.
3.4	Alle activiteiten moeten kunnen worden verwerkt in het CRM-systeem van Opdrachtgever, Microsoft Dynamics. Enerzijds door direct in het systeem te werken, anderzijds via vooraf opgestelde formats voor informatievoorziening.
3.5	Op te volgen <i>leads</i> worden wekelijks gerapporteerd aan een speciale afdeling van Opdrachtgever. Onder <i>leads</i> wordt verstaan: een verzoek tot een persoonlijk gesprek met medewerker van Opdrachtgever, nadere informatievoorziening, etc. Een en ander vast te leggen in het DAP.

3.6	Inschrijver beschikt over gedegen databeveiliging en heeft een emergency-plan in het geval van datalekken.
3.7	Inschrijver biedt werknemers in-house of externe trainingsmogelijkheden aan.
3.8	Inschrijver neemt een adviserende rol op zich bij het opstellen van belscripts en belstrategieën.
3.9	Inschrijver kan binnen tien (10) werkdagen de benodigde capaciteit leveren voor een belactie. Indien Opdrachtnemer hier niet aan kan voldoen, wordt Opdrachtgever hiervan binnen drie (3) werkdagen schriftelijk van op de hoogte gebracht.
3.10	Van een belactie levert Inschrijver een uitgebreide eindrapportage na afloop van de actie.
3.11	Opdrachtgever is gerechtigd het trainen en instrueren van de agenten die een belactie gaan uitvoeren bij te wonen.
3.12	Inschrijver factureert maximaal acht (8) projectmanagementuren per actieve belweek.
3.13	Inhoudelijke vragen met betrekking tot erkenning van leerplaatsen dienen te worden gerouteerd volgens een nader met Opdrachtgever te maken werkafpraak.

Eisen 4 Administratieve lasten

4.1	Dienstverlening van de Inschrijver wordt per gerealiseerd uur gefactureerd op basis van een uurtarief zoals opgegeven in het Prijsblad (Bijlage G). Dit geldt voor zowel het actief bellen als projectmanagementuren.
4.2	Het gehanteerde uurtarief varieert op basis van het gevraagde volume. Hoe hoger het gerealiseerde volume (uur per week), hoe lager het tarief. Zie het Prijsblad (Bijlage G) voor nadere toelichting.
4.3	Facturatie geschiedt maandelijks achteraf na verrichting en acceptatie van de factuur.
4.4	Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens: <u>Gegevens opdrachtnemer</u> <ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsnaam • Adres • Telefoonnummer • KvK-nummer • Btw-nummer • IBAN rekeningnummer • Debiteurnummer <u>Gegevens aanbestedende dienst</u> <ul style="list-style-type: none"> • Organisatiename • Adres • Contractnummer <u>Factuur gegevens</u> <ul style="list-style-type: none"> • Factuurdatum • Factuurnummer • Ordernummer • Periode waar de factuur betrekking op heeft • Totaal factuurbedrag exclusief btw

	<ul style="list-style-type: none"> • Btw-percentages • Btw-bedrag factuur • Totaal factuurbedrag inclusief btw • Btw-nummer • Contract- en verplichtingnummer • Grootboek, Kostenplaats en Kostendrager • Contactpersoon <p><u>Kostenoverzicht als bijlage</u> Gegevens zoals gespecificeerd in de eis m.b.t. het kostenoverzicht.</p> <p>De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelfacturen wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de aanbestedende dienst en opdrachtnemer vastgesteld.</p>
4.5	<p><u>Een kostenoverzicht bevat minimaal de volgende gegevens:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Factuurdatum • Factuurnummer • Afdelingscode • Ordernummer • Periode waar de factuur/kostenoverzicht betrekking op heeft • Naam van de opdrachtverstrekker (indien van toepassing) • Prijs per onderdeel zoals opgenomen in het prijsblad (of de offerte in het geval van een aanvullende opdracht) • Aantal per onderdeel zoals opgenomen in het prijsblad (of de offerte in het geval van een aanvullende opdracht) • Totaal kosten (incl. en excl. btw) • In het geval van een aanvullende opdracht een kopie van de door de aanbestedende dienst goedgekeurde offerte • Naam en telefoonnummer contactpersoon opdrachtnemer <p>De definitieve inhoud en opmaak van de kostenoverzichten wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de aanbestedende dienst en opdrachtnemer vastgesteld.</p>
4.6	Facturen worden uitsluitend digitaal in pdf-formaat gestuurd aan facturen@s-bb.nl .
4.7	De betalingstermijn is 30 kalenderdagen na ontvangst van de (correcte) factuur.
4.8	Indien een factuur niet voldoet aan de in het programma van eisen genoemde voorwaarden wordt de opdrachtnemer hiervan binnen 14 kalenderdagen na ontvangst schriftelijk op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan de in het programma van eisen genoemde voorwaarden.
4.9	De Aanbestedende dienst is gerechtigd om indien er sprake is van door opdrachtnemer verschuldigde bedragen (creditering) welke niet tijdig zijn voldaan door opdrachtnemer, deze te verrekenen met bedragen die opdrachtnemer verschuldigd is aan de aanbestedende dienst.
4.10	Indien de Aanbestedende dienst niet tijdig betaalt en de vertraging niet te wijten is aan opdrachtnemer, kan opdrachtnemer aanspraak maken op de wettelijke rente van het bedrag, met de betaling waarvan de aanbestedende dienst in gebreke is, met

	ingang van de dag, volgend op die, waarop de betaling uiterlijk diende te geschieden. Rente van rente kan opdrachtnemer niet vorderen.
4.5	De prijzen staan voor de initiële looptijd (twee (2) jaar) van de Raamovereenkomst vast. Daarna is indexering eenmaal per verlenging mogelijk en kan dus voor het eerst op 1 januari 2024 op basis van de CBS-index DPI, Dienstenprijsindex; Reclame en marktonderzoek, index 2015=100.