

Bijlage A: Programma van Eisen

Behorend bij de Europese Aanbesteding Callcenterdienstverlening

GGD GHOR Nederland



Opgesteld door: GGD GHOR Nederland
Versie: 1.0
Datum: 8 juni 2021
TenderNed-kenmerk: 311739

1. Eisen aan de Inschrijver

Nr.	Omschrijving
100	De Inschrijver verklaart als zelfstandige entiteit in te schrijven en daarmee de volledige verantwoordelijkheid te nemen voor de aangeboden Dienstverlening, onafhankelijk of er wel of niet gebruik wordt gemaakt van Onderaannemers.
101	De Inschrijver verklaart dat door hem ingezette derden (zoals Onderaannemers, ketenpartners en subverwerkers) aan alle gestelde eisen voldoen. De Inschrijver is en blijft verantwoordelijk voor alle processen en deelprestaties, ook als deze worden uitgevoerd door derden die hij hierbij inzet. Inschrijver blijft alle processen en deelprestaties beheren. De medewerkers van de door Inschrijver ingezette derden presenteren zich als medewerker van de Inschrijver.
102	De Inschrijver is gecertificeerd volgens ISO 27001 (informatieveiligheid) en handelt hiernaar. Bij opdrachtverstrekking zal het certificaat worden overlegd. De Inschrijver verklaart bekend te zijn met de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) en handelt in overeenstemming met klasse BBN 2+ (inclusief bijzondere persoonsgegevens). De Inschrijver verklaart dat geen van de primaire en ondersteunende bedrijfsprocessen, die direct of indirect, betrokken zijn bij de dienstverlening worden uitgezonderd van deze normverplichting, ook niet als deze door Onderaannemers worden uitgevoerd.
103	De Inschrijver dient bij de uitvoering van de Prestatie te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacy en bescherming van persoonsgegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG).
104	Inschrijver dient de verwerkersovereenkomst die als bijlage ** 11 bij het beschrijvend document is gevoegd, aan te vullen en te ondertekenen. Inschrijver dient Persoonsgegevens te verwerken overeenkomstig de vereisten die zijn opgenomen in de verwerkersovereenkomst. Indien Inschrijver met inachtneming van het bepaalde in de en de verwerkersovereenkomst een andere verwerker inschakelt om ten behoeve van Inschrijver verwerkingsactiviteiten te verrichten, legt Inschrijver aan deze derde bij overeenkomst dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming op als die welke in de verwerkersovereenkomst met Opdrachtgever zijn opgenomen. Inschrijver is verplicht om de overeenkomst tussen Inschrijver en deze derde vooraf ter goedkeuring voor te leggen aan Opdrachtgever.
105	De Inschrijver beschikt over een COPC (Customers Operations Performance Center) certificering die actueel is. Bij opdrachtverstrekking zal het certificaat worden overlegd.
106	<p>De Inschrijver verklaart bekend te zijn NEN7510, dat een NEN7510 certificering of het kunnen aantonen dat wordt gewerkt volgens deze norm een vereiste is bij het verwerken van medische gegevens. Tevens verklaart de Inschrijver bekend te zijn met het feit dat het verwerken van gegevens voor Testen, voor de Medische Informatielijn (onderdeel van Vaccineren) en voor Bron- en Contact Onderzoek (BCO) behoort tot de categorie 'verwerken van medische gegevens'. Bij het verwerven van de Nadere Overeenkomst zal hier nader op worden ingezoomd. De Inschrijver verklaart er tevens van op de hoogte te zijn dat voor BCO ook NEN7512 en NEN7513 behoren tot de vereiste certificeringen richtlijnen waaraan Inschrijver zal moeten voldoen.</p> <p>Opdrachtgever hecht eraan te melden dat de verwachting bestaat dat binnen afzienbare tijd de programmalijnen Testen en Vaccineren zullen moeten voldoen aan de WPG en WGBO.</p>
107	Inschrijver dient passende administratieve, organisatorische, fysieke en technische waarborgen te implementeren ter bescherming van de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de Persoonsgegevens die in lijn zijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming, onder andere ter bescherming van de Persoonsgegevens tegen vernietiging, verlies, ongeoorloofde verstrekking of toegang dan wel enige andere vorm van onrechtmatige verwerking. Deze eis geldt ook voor door Inschrijver ingehuurde derden. Dit komt overeen met het uitvoeren van een DPIA (Data Protection Impact Assessment). Indien de Inschrijver een bewijs kan overleggen van het uitvoeren van een DPIA dan volstaat het verstrekken van dit bewijs en hoeft er geen overtuigend bewijs te worden geleverd dat de Inschrijver voldoet aan alle hiervoor genoemde elementen. Inschrijver is verplicht bewijs te leveren van de uitvoering volgens DPIA dan wel het leveren van bewijs dat wordt voldaan aan de genoemde elementen.

108	Op verzoek van Opdrachtgever dient Inschrijver Opdrachtgever van alle verzochte informatie te voorzien over de verwerkingsactiviteiten van Wederpartij op grond van de Raamovereenkomst, een Nadere overeenkomst en de verwerkersovereenkomst, alsmede over alle verwerkingsactiviteiten van derden die Wederpartij heeft ingeschakeld in overeenstemming met de Raamovereenkomst en de verwerkersovereenkomst.
109	Wederpartij zal geen Persoonsgegevens doorgeven vanuit Nederland of een andere EU-lidstaat aan landen dan wel organisaties buiten de EER, daaronder mede begrepen het toegankelijk maken van die persoonsgegevens vanuit een dergelijk land of organisatie.
110	Inschrijver beschikt over adequaat beleid gericht op het voorkomen, ontdekken, escaleren en het tijdig (binnen 24 uur) kunnen reageren op beveiligingsincidenten en datalekken, een en ander overeenkomstig het bepaalde in de verwerkersovereenkomst.
111	<p>Inschrijver verklaart bekend te zijn met de alle op hem berustende verplichtingen ten aanzien van belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming, arbeidsvoorwaarden en de CAO Callcenterdiensten en deze verplichtingen na te leven.</p> <p>Inschrijver zonder vestiging in Nederland dient bij de inschrijving een schriftelijke bevestiging te voegen waarin wordt verklaard, dat bij het opstellen van de inschrijving rekening is gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland.</p>
112	Inschrijver zal haar diensten steeds op zodanige wijze uitvoeren dat Opdrachtgever te allen tijde zal kunnen voldoen aan de dan geldende Wet- en Regelgeving. Dat geldt ook voor ingehuurde derden.
113	Het callcenter is geschikt voor het afhandelen van oproepen naar een centraal landelijk nummer
114	Openingstijden van het callcenter van 8.00 – 22.00 uur gedurende zeven dagen per week, inclusief feestdagen. Met dit als uitgangspunt kan in de Nadere overeenkomst per Callcenter een afwijkend tijdsframe worden vereist.
115	De Inschrijver dient één overkoepelend contactpersoon aan te wijzen die de overeenkomst aan de zijde van de Inschrijver beheert en tevens contactpersoon voor het operationeel en tactische overleg met de contactpersoon van de Opdrachtgever is.
116	De Inschrijver is akkoord met de mogelijkheid dat GGD GHOR (zelf of middels een onafhankelijke ingehuurde organisatie) rechtstreeks bij de medewerkers die werkzaam zijn in het callcenter een medewerkerstevredenheidsonderzoek te doen. De uitkomsten kunnen worden verwerkt en zullen, indien gedeeld met de Inschrijver, volledige anonimiteit garanderen bij de medewerkers.

2. Eisen aan de Managementinformatie en Rapportage

Nr.	Omschrijving
200	Inschrijver dient managementinformatie ter beschikking te stellen minimaal over het aantal oproepen, het aantal 'lost calls', de gemiddelde wachttijd, de gemiddelde afhandelingstijd en het aantal beschikbare agents. Deze informatie dient per kanaal inzichtelijk worden gemaakt, zijnde bijvoorbeeld telefonie inbound, telefonie outbound, webcare, chat en e-mailafhandeling

3. Eisen aan de Operationele Deelname

Nr.	Omschrijving
301	Inschrijver dient ervoor te zorgen dat er te allen tijde een volledige bezetting is in het callcenter, overeenkomstig de afgesproken tijdstippen. Inschrijver is daarmee verantwoordelijk voor het op peil houden van het personeelsbestand, inclusief reservebestand conform de kwaliteitseisen die Opdrachtgever hieraan heeft gesteld.
302	De medewerkers van Inschrijver dienen zich met respect voor Opdrachtgever en haar klanten te gedragen en zich te houden aan de standaard normen en regels die hiervoor gelden.

303	Het door Inschrijver in te zetten personeel beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift zodanig dat een goede communicatie met de klanten en medewerkers van Opdrachtgever mogelijk is. Als richtlijn ziet GGD GHOR graag medewerkers namens GGD GHOR aan de telefoon met minimaal niveau C1. Van de Inschrijver wordt gevraagd hoe deze medewerkers werft en test op C1 niveau. Tevens wordt gevraagd in hoeverre bij een tekort aan medewerkers ook niveau B2 of zelfs B1 op tijdelijke basis kan worden ingezet.
304	De Inschrijver verklaart bekend te zijn met de mogelijkheid dat per Nadere Overeenkomst (afhankelijk van de specifieke programmalijn) wordt vereist dat bij het door Inschrijver in te zetten personeel altijd een adequaat aantal callcenter medewerkers actief operationeel zijn die de Engelse taal beheersen in woord.
305	Het door Inschrijver in te zetten personeel heeft minimaal de capaciteit om te voldoen aan de gestelde eisen in het Callcenter en dient te beschikken over voldoende digitale vaardigheden om een gemiddelde database te kunnen openen, te kunnen gebruiken en te kunnen muteren. Inschrijver moet er rekening mee houden dat bij de Nadere overeenkomst er voor bepaalde programmalijnen gewerkt moet kunnen worden in uitgebreidere databases en dat de digitale vaardigheden op een hoger niveau worden verwacht.
306	Inschrijver zorgt ervoor dat medewerkers niet vervangen worden door personen die niet voldoen aan de eisen die Opdrachtgever heeft gesteld, tenzij Opdrachtgever hiermee akkoord gaat.
307	Inschrijver biedt mogelijkheden voor Opdrachtgever tot het doen van auditing van de geleverde dienstverlening, bijvoorbeeld door het inzetten van 'mystery callers' en het steekproefsgewijs checken van ingevoerde gegevens in de gebruikte databases, en het auditen van de kwaliteit van de ingezette medewerkers, zowel bij Inschrijver als bij eventuele Onderaannemers.
308	Inschrijver stelt Opdrachtgever op de hoogte van welke Onderaannemers onderdeel uitmaken van de Dienstverlening (totale keten) gedurende de gehele termijn van Nadere overeenkomst en derhalve ook de mutaties die hierin plaatsvinden. Inschrijver zal GGD GHOR toestemming vragen voor het aangaan van contractuele afspraken met Onderaannemers.

4. Eisen aan de Financiële Aspecten

Nr.	Omschrijving
401	Van de Inschrijver wordt geëist dat deze garant staat voor de betaling van de callcenter medewerkers minimaal conform de CAO Callcenterdiensten en dat eventueel ingehuurde recruiters en/of uitzendbureaus zich hieraan schriftelijk conformeren, dit alles in het kader van goed werkgeverschap.
402	Van de Inschrijver wordt geëist dat minimaal de arbeidvoorwaarden voor de callcenter medewerkers conform de CAO Callcenterdiensten, dat doorbetaling plaatsvindt tijdens (naar redelijke normen) tussentijdse pauzes en dat eventueel ingehuurde recruiters en/of uitzendbureaus zich hieraan schriftelijk conformeren, dit alles in het kader van goed werkgeverschap.
403	<p>Van de Inschrijver wordt verwacht dat alle navolgende gevraagde prijsopgaven in het prijzenblad worden benoemd voor:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inkomende telefonie 2. Uitgaande telefonie 3. Webcare 4. Bemenste- en ombemenste Chat 5. E-mailafhandeling <p>In het prijzenblad wordt door Opdrachtgever toegelicht wat de aard en context is van deze typen diensten. Per programmalijn kunnen door Opdrachtgever aanvullende kenmerken worden gehanteerd waarmee Inschrijvers rekening dienen te houden bij het bepalen van tarieven.</p> <p>In het prijzenblad maakt Opdrachtgever voorts onderscheid tussen de drie scenario's zoals benoemd in paragraaf 2.1 van het Beschrijvend document en in het prijzenblad per programmalijn nader geduid met kengetallen waar Inschrijvers rekening mee dienen te houden.</p> <p>De door Inschrijvers in te dienen tarieven dienen te zijn uitgedrukt in Euro (€), exclusief omzetbelasting (btw).</p> <p>Het is niet toegestaan in het prijzenblad negatieve bedragen of nul (0) bedragen in te voeren, noch tarieven zodanig te kiezen dat hiermee de bepaling van een score voor Gunningscriterium P1 Prijs onmogelijk is. Tenzij anders aangegeven mogen de aangeboden uurtarieven voor de verschillende typen diensten binnen één scenario niet meer dan 20% van elkaar verschillen, met uitzondering van de tarieven voor de Programmalijn Bron- en Contactonderzoek. Tenzij anders aangegeven mogen de aangeboden gemiddelde uurtarieven tussen de scenario's niet meer dan 20% van elkaar verschillen.</p> <p>Ten slotte geldt dat Inschrijvers een gemiddeld uurtarief over de verschillende typen diensten en de verschillende scenario's heen berekend, mogen aanbieden van ten hoogste €70,- exclusief omzetbelasting. Zie tevens de toelichting van het Gunningscriterium P1 Prijs in hoofdstuk 6 van het Beschrijvend document.</p>

404	Van de Inschrijver wordt gevraagd een standaard uurloon per medewerker te benoemen in het prijzenblad op basis van de genoemde basisuitgangspunten. In dit uurloon dient alle overhead (inclusief die voor WFM, voor kosten voor Onderaanneming-instroom, geprognostiseerde instroom en geprognostiseerde uitstroom/uitstroom, operationele aansturing) te bevatten conform de prognoses van Opdrachtgever. Wanneer wordt afgeweken van de prognose, zullen Inschrijver en Opdrachtgever overeenkomen hoe de onverwachte extra kosten zullen worden bepaald en berekend. De hoogte van het uurloon, op basis van de netto ingezette uren, en eventueel daaraan verbonden voorwaarden en/of gemaakte voorbehouden zullen worden meegewogen.
405	Van de Inschrijver wordt geëist dat training van nieuwe medewerkers (op het overeengekomen niveau) voor rekening van de Inschrijver is, wanneer deze nieuwe medewerkers zijn aangenomen ter compensatie van de uitstroom bestaande medewerkers.
406	Van de Inschrijver wordt gevraagd in te stemmen met de mogelijkheid om in de Nadere Overeenstemming een bonus/malus regeling af te spreken. Aan de hand van de geboden kwaliteit en gerealiseerde bereikbaarheid (gerelateerd aan de forecast) bij inbound activiteiten en kwaliteit en productiviteit bij outbound activiteiten zal er sprake zijn van een procentuele korting of een procentuele extra beloning. Dit zal gebeuren aan de hand van vooraf gepubliceerde parameters in de Nadere overeenkomst.
407	Inschrijver gaat akkoord dat facturering plaatsvindt per maand achteraf.
408	Inschrijver is akkoord dat betaling zal plaatsvinden door Opdrachtgever 30 dagen nadat de factuur bij Opdrachtgever is ontvangen en akkoord is bevonden.
409	Inschrijver is akkoord dat voor overige regiewerkzaamheden een factuur, met beschrijving van de werkzaamheden en vermelding van een specifieke referentie en naam van opdrachtgever, de wijze van verrekenen is. Tevens zal de factuur worden vergezeld van de door de genoemde opdrachtgever verstrekte schriftelijke opdracht. Zonder deze schriftelijke opdracht zal een factuur voor desbetreffende regiewerkzaamheden nooit de status van akkoord kunnen verkrijgen bij Opdrachtgever
410	Inschrijver verklaart dat het aanbod voor de Raamovereenkomst marktconform is en in overeenstemming zal zijn met de reactie op een eventuele uitvraag voor een Nadere overeenkomst en dat Opdrachtgever in de Mini-competitie voor de Nadere overeenkomst in transparantie de rekenmodellen kan relateren aan het aanbod voor de Raamovereenkomst.
411	Inschrijver verklaart akkoord te gaan met een benchmark aangaande de gehanteerde tarieven voor de benoemde dienstverlening door GGD GHOR. Hierbij zal gebruik worden gemaakt van de informatie van gerenommeerde organisaties als Gartner.

Akkoordverklaring:

De Inschrijver verklaart volledig te voldoen aan alle gestelde eisen in dit document, aldus naar waarheid ondertekend door:

Naam

Functie

Bedrijfsnaam