

BIJLAGE A

PROGRAMMA VAN

EISEN

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure

Bemensing van de DigiHulplijn

ten behoeve van het project de Alliantie Digitaal Samenleven

Opgesteld door: Stichting Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid

Datum: 23 januari 2023

Kenmerk: 391805



1. INLEIDING

Het Programma van Eisen is een Bijlage bij de Aanbestedingsleidraad voor de Europese Aanbesteding 'Bemensing van de DigiHulplijn' van Stichting Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid (hierna: Beeld & Geluid). Door ondertekening van het Uniform Aanbestedingsdocument (UEA) gaat Inschrijver akkoord met hetgeen hierin is gesteld, eventueel gewijzigd door middel van een Nota van Inlichtingen.

1. ALGEMENE EISEN

1.1	Nederlandse taal Alle communicatie, documenten en correspondentie in het kader van deze Opdracht en de Nadere Opdrachten moeten in de Nederlandse taal worden gevoerd en/of opgesteld.
1.2	Zorgvuldigheid redactie slagen Opdrachtgever voorkomt slordigheden en dubbele redactie slagen in op te leveren stukken zoals, maar niet beperkt tot, teksten en documenten (uitgangspunt: first time right).
1.3	Bereikbaarheid Opdrachtnemer is voor Opdrachtgever telefonisch en per mail bereikbaar op werkdagen tussen 08:00 uur en 18:00 uur.
1.4	Wet- en regelgeving Opdrachtnemer voert werkzaamheden uit in lijn met de geldende wet- en regelgeving.
1.5	Bereikbaarheid De hulplijn dient minimaal bemand te zijn op doordeweekse dagen tussen 09.00 uur en 17.00 uur. Op zaterdag, zondag, en -feestdagen is de hulplijn gesloten. Opdrachtnemer dient gedurende de reguliere openingstijd van het callcenter binnengekomen gesprekken te kunnen afhandelen.

1.6	Doorverwijzen Opdrachtnemer committeert zich aan het doorverwijzen naar bestaande en toekomstige publiek-privaat-maatschappelijke samenwerkingspartners, zoals de lokale bibliotheken,, Seniorweb en Ouderenfonds.
1.7	Meldplicht registratiegegevens Het is aan het callcenter om de verwerking van specifieke persoonsgegevens van de bellers bij de autoriteit persoonsgegevens te melden. Verantwoordingsplicht AP: https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/algemene-informatie-avg/verantwoordingsplicht
1.8	Flexibele organisatie Opdrachtnemer garandeert te beschikken over een flexibele organisatie die bij sterke afwijkingen ten opzichte van het geprognosticeerde telefoonverkeer ook nog steeds bereikbaar is met gekwalificeerde agents.
1.9	Standplek callcenter Het callcenter van waaruit de dienstverlening wordt aangeboden is gevestigd in Nederland.
1.10	Standplek agent(s) De agent werkt vanuit Nederland.
1.11	Flexibel op en afschalen Het op- en afschalen van de capaciteit wordt door de Opdrachtnemer proactief ingeregeld en wordt flexibel aangepast naar de vraag. In geval van een actuele toename van vragen, dan is de optimale bemensing van de DigiHulplijn uiterlijk binnen vijf werkdagen geregeld.
1.12	Agents beschikken over de volgende competenties: • Sterk empathisch vermogen (mensen het gevoel geven gehoord te worden); • Omgaan met protocollen (het script volgen en maatwerk leveren indien nodig);

	• Vragen duiden (inschatten aan welke soort hulp behoefte is en zoeken eventueel naar de vraag achter de gestelde vraag); • Tweetalig (vragen in Nederlands en Engels kunnen beantwoorden).
1.13	Begrijpelijke taal De agents hebben kennis over digitale basisvaardigheden en kunnen die in makkelijke taal overbrengen. De agents zijn geduldig en nemen het tempo van begrip van de vrager aan.
1.14	Script De agent wordt geïnstrueerd over de wijze waarop een gesprek getransfereerd of beëindigd moet worden middels een script.
1.15	Geheimhoudingsverklaring Opdrachtnemer hecht met iedere callcenter agent die werkzaamheden gaat verrichten, voorafgaand aan die werkzaamheden, een geheimhoudingsverklaring af en ontzorgt Beeld & Geluid hierin. Beeld & Geluid verstrekt deze aan de winnende inschrijver na definitieve gunning.

2. ALGEMENE TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN RAAMCONTRACTANT

2.1	Feedback loop - registratiesysteem/supportflow AVG proef bijhouden van bv. postcode, gestelde vragen, onopgeloste vragen, doorverwijzingen. Periodieke inzicht in cijfers, analyses en rapportages.
2.2	Opdrachtnemer spot samenwerkingspartners. Hiermee bedoelt Opdrachtgever kansen, benutten om de groei van de DigiHulplijn te bespoedigen.
2.3	Bestaande infrastructuur voor een callcenter die makkelijk op- en af te schalen is, is reeds aanwezig.

2.4	Klantvriendelijk qua wachttijd. Wachttijd maximaal 2 minuten.
2.5	Telefoongesprekken van het belteam kunnen door Opdrachtgever worden opgenomen voor kwaliteitsdoeleinden.
2.6	De volgende zaken worden in ieder geval gemonitord door de Opdrachtnemer en maandelijks in een rapportage aangeleverd aan Beeld en Geluid: • Aantal inkomende oproepen; • Percentage van het aantal beantwoorde calls; • (Gemiddelde) wachttijden; • (Gemiddelde) gesprekstijden; • Onderwerp van het gesprek; • Postcode (4 cijfers); • Leeftijd.
2.7	Opdrachtnemer zal gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst werken conform de ISO 18295
2.8	Om de kwaliteit van de dienstverlening objectief te meten kan Beeld & Geluid gebruik maken van mystery calling, uitgevoerd door een onafhankelijk extern bureau. De Inschrijver stemt in met deze kwaliteitsmeting methode.

4. COMMUNICATIE EN RAPPORTAGE

4.1	Vast contactpersoon Opdrachtnemer stelt, ten behoeve van alle zaken met betrekking tot de uitvoering van de Raamovereenkomst, één vaste contactpersoon beschikbaar voor de gehele
-----	--

	duur van de Raamovereenkomst. Deze persoon beheerst uitstekend de Nederlandse taal in woord en geschrift.
4.2	Tweewekelijks Overleg Opdrachtnemer hanteert een tweewekelijks overlegstructuur met Beeld & Geluid, waarin gezamenlijk met elkaar de lopende zaken worden besproken. Opdrachtnemer bekleedt een proactieve rol in de communicatie hierover naar Opdrachtgever.
4.3	Evaluatieoverleg Gedurende de looptijd van de Overheidsopdracht vindt minimaal eenmaal per jaar een strategisch en tactisch evaluatieoverleg plaats tussen een binnen Beeld & Geluid aangewezen functionaris en de accountmanager van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten en het (digitaal) aanleveren hiervan uiterlijk één week na het overleg. Beeld & Geluid is verantwoordelijk voor de agenda van dit overleg.
4.4	Fysieke bijeenkomsten Beeld & Geluid heeft de voorkeur om zoveel mogelijk de benodigde overleggen en bijeenkomsten fysiek te laten plaatsvinden. Mogelijk is dit door de maatregelen vanuit het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu omtrent COVID-19 niet of beperkte mate mogelijk, dan zal uiteraard een en ander digitaal worden verzorgd.
4.5	Communicatie-uitingen Opdrachtnemer zal geen communicatie-uitingen doen over het contract of de relatie met Beeld & Geluid zonder schriftelijke toestemming van Beeld & Geluid.

5. FACTURATIE EN CONTRACTEN

FACTURATIE

5.1	Beeld & Geluid hanteert een betalingstermijn van dertig dagen na factuurdatum, mits de factuur onbetwist is.
5.2	Op de factuur dient vermeld te worden: • Naam, adres, postcode, woonplaats Raamcontractant; • Bank/gironummer en de benodigde IBAN-en BIC-gegevens; • Btw-nummeren KvK-nummer van de Raamcontractant; • Factuuradres van Beeld & Geluid; • Factuurbedrag, inclusief en exclusief btw en eventueel overige overeengekomen onkosten; • Kostenplaats en grootboekrekening; • Specificatie van de werkzaamheden in aantal ingezette agents en uren. • Betalingstermijn van 30 dagen.
5.3	Opdrachtnemer verzendt de facturen naar invoice@beeldengeluid.nl .
5.4	Per goedgekeurde offerte door Opdrachtgever wordt gezamenlijk met Opdrachtnemer de wijze van betaling afgesteld. In de regel geldt dat de betaling maandelijks achteraf, per campagne, plaatsvindt.

CONTRACTEN	
5.5	Opdrachtnemer en Beeld & Geluid gaan in de regel twee overeenkomsten aan, de Raamovereenkomst en de Verwerkersovereenkomst. Door de Verwerkersovereenkomst wordt de wet en regelgeving uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) afgehecht.
5.6	Service Level Agreement (SLA) De winnende Inschrijver dient een Service Level Agreement (SLA) op te stellen waarin een heldere en eenduidige wijze is beschreven wat de wederzijdse, kwalitatieve en kwantitatieve, verwachtingen tussen Beeld & Geluid en opdrachtnemer zijn over het te realiseren dienstenniveau en de bijbehorende rapportage.
5.7	Key Performance Indicatoren (KPI's) De door Inschrijver beschreven KPI's in Gunningscriterium 1. Plan van Aanpak vormen in de regel een onderdeel van de SLA. De KPI's stemt Opdrachtnemer na definitieve gunning nader af met Beeld & Geluid.
5.8	Overdracht Opdrachtnemer verklaart dat hij bij het beëindigen van de Raamovereenkomst medewerking (bereidwillig en kosteloos) zal verlenen bij een soepele overgang van de dan bestaande dienstverlening naar Beeld & Geluid en/of een (nieuwe) contractpartij, waarover geen (extra) kosten in rekening kunnen worden gebracht bij Beeld & Geluid.