

Bijlage 4. Programma van Eisen

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure

Telemarketing diensten



Naam aanbesteding:	Telemarketing diensten
Naam Organisatie:	KRO-NCRV
Datum:	23-08-2023
Versie:	1.0

Inleiding

Het Programma van Eisen maakt deel uit van de Aanbestedingsdocumenten. Het Programma van Eisen bevat de minimale eisen waaraan de Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Overeenkomst moet voldoen.

In dit Programma van Eisen worden sommige begrippen met een hoofdletter geschreven. De betekenis van deze begrippen is opgenomen in de begrippenlijst in het beschrijvend document.

Inhoudsopgave

Inleiding	2
1. Eisen aan de beoogde werkwijze.....	4
2. Eisen met betrekking tot wet- en regelgeving	5
3. Eisen met betrekking tot de dienstverlening	5
4. Eisen met betrekking tot de Telecedenten	6

1. Eisen aan de beoogde werkwijze

Eisnr	Omschrijving
1.1	Opdrachtnemer voert de Belacties uit van maandag tot en met zaterdag. Op maandagen van 09:30 tot uiterlijk 21:00 uur en op zaterdagen van 10:00 tot uiterlijk 16:00 uur. Op (Christelijke) feestdagen zal er niet gebeld worden.
1.2	Opdrachtnemer realiseert een maximaal crediteringspercentage van 2,5% per jaar over het totaal aangeleverde bestand.
1.3	Opdrachtgever levert Belbestanden. Dit gebeurt minstens 1 dag voorafgaand aan de geplande Belactie. Opdrachtnemer voert de Belactie uit middels de geleverde Belbestanden.
1.4	Opdrachtnemer levert Belscripts en bijbehorende belinstructies aan. Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever volledig inzicht in te hanteren Belscripts en legt deze voor aanvang van de uitvoering van de opdracht ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer past het Belscript aan op verzoek van de Opdrachtgever.
1.5	Opdrachtnemer moet haar systemen inrichten aan de hand van gemaakte afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever en de van Opdrachtgever ontvangen Belbestanden en -instructies. Tussentijdse aanpassingen dient Opdrachtnemer, zonder aanvullende kosten, door te voeren.
1.6	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het Briefen van Telecedenten. De Briefing dient voorafgaand aan de Belactie te hebben plaatsgevonden. Opdrachtnemer is verplicht alle voor de Belactie in te zetten Telecedenten minimaal één werkdag voor de Belactie op de hoogte te brengen van de betreffende Belactie.
1.7	Het moet voor Opdrachtgever mogelijk zijn om tijdens een Belactie mee te luisteren met telefoongesprekken die worden uitgevoerd door de Telecedenten van Opdrachtnemer. Dit zal veelal op afstand plaatsvinden. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de technische realisatie om op afstand (zijnde, buiten werklocatie van Opdrachtnemer) mee te kunnen luisteren.
1.8	Opdrachtgever vraagt Opdrachtnemer om alle gesprekken op te nemen en wanneer Opdrachtgever ernaar vraagt deze gesprekken aan te leveren via een beveiligde omgeving, welke toegankelijk is met een bedrijfsinlog en wachtwoord en waar de gesprekken maximaal 5 dagen op blijven staan. Opdrachtgever zal tijdens lopende Belacties incidenteel gesprekken opvragen.
1.9	Opdrachtgever zal incidenteel gesprekken opvragen aan de hand van bijvoorbeeld Klachten. Een opgevraagd gesprek dient zo snel mogelijk maar (op werkdagen) uiterlijk binnen 24 uur te worden aangeleverd bij Opdrachtgever.
1.10	Opdrachtgever heeft op regelmatige basis contact met Opdrachtnemer via e-mail en telefoon. Op in overleg te bepalen momenten is er een voortgangsoverleg aan de hand van de ontvangen Tussentijdse rapportage.
1.11	Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever de resultaten op nader te bepalen momenten (kwalitatief en kwantitatief) van de lopende Belacties door middel van een Tussentijdse rapportage. De Tussentijdse rapportage wordt per e-mail aan Opdrachtgever gestuurd. Idealiter worden de data/gegevens automatisch verstrekt via een API of een beveiligde FTP server.
1.12	De Tussentijdse rapportages bevatten alleen de feitelijke gegevens over de Belactie, onder vermelding van de door Opdrachtgever gegeven campagnecode en actienaam. Onder feitelijke gegevens verstaat opdrachtgever, onder andere maar niet uitsluitend, positieven, kenmerkbestanden, correctiebestanden, negatieven en niet-bereikt.
1.13	Opdrachtnemer verstrekt na verzoek van de Opdrachtgever binnen 48 uur (op werkdagen) van de Tussentijdse rapportages met de scores per individuele Telecedent. Hiermee beoogt Opdrachtgever dat er een gezamenlijke verantwoordelijkheid genomen kan worden (zowel door Opdrachtgever als Opdrachtnemer) ten aanzien van de kwaliteit van de gesprekken op de lange termijn.
1.14	Opdrachtnemer stelt een digitaal online Dashboard beschikbaar waar Opdrachtgever direct inzicht krijgt in de behaalde resultaten van een lopende Belactie en van de totale resultaten binnen Raamovereenkomst of rapporteert resultaten via e-mail.
1.15	Alle communicatie met Opdrachtgever wordt gevoerd in de Nederlandse taal, dit betreft zowel de administratieve als de operationele medewerkers zoals de Telecedenten. Waarbij Opdrachtgever verwacht dat met name, maar niet uitsluitend, de Telecedenten van Opdrachtnemer minimaal op B2 niveau Nederlands spreken.
1.16	Opdrachtnemer dient te beschikken over een gedegen Klachtenprocedure. Alle Klachten welke

	Opdrachtnemer dan wel Opdrachtgever ontvangen naar aanleiding van Belacties van de Opdrachtnemer dienen binnen 2 werkdagen na binnenkomst van melding bij de Opdrachtnemer dan wel na doorgeven van de melding door Opdrachtgever te worden opgevolgd.
1.17	In het kader van Klachten moet het voor Opdrachtgever altijd mogelijk zijn om bij Opdrachtnemer telefoongesprekken op te vragen en na te luisteren, zodat Opdrachtgever kan controleren of deze gesprekken conform de Raamovereenkomst, de Nadere overeenkomst en het Belscript zijn verlopen en verwerkt. Alle Gesprekken dienen door Opdrachtnemer ten minste zes maanden te worden bewaard, zodat eventuele Klachten kunnen worden gecontroleerd.
1.18	Wanneer Opdrachtgever genoodzaakt is kosten te maken voor het oplossen of herstellen van fouten gemaakt door Opdrachtnemer, zal Opdrachtgever deze kosten volledig verhalen op Opdrachtnemer. Denk hierbij aan fouten zoals (maar niet uitsluitend): een Telecedent houdt zich niet aan de Belscripts en dit levert vele Klachten of afmeldingen op; Opdrachtnemer levert bestanden uit met de verkeerde codes, zodat het inlezen van de resultaten niet goed gaat en moet worden hersteld.
1.19	De Records dienen na afloop van de Belactie, bereikt of niet-bereikt, met de eventuele verrijkte Records door Opdrachtnemer terug geleverd te worden aan Opdrachtgever.

2. Eisen met betrekking tot wet- en regelgeving

Eisnr	Omschrijving
2.1	Opdrachtnemer dient op de hoogte te zijn van en de werkzaamheden uit te voeren in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving (waaronder, maar niet beperkt tot, de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Telecommunicatiewet) alsmede de gebruikelijke professionele technische normen en kwaliteitseisen.
2.2	Opdrachtnemer dient derhalve onder andere (maar niet uitsluitend): Ervoor te zorgen dat er altijd een telefoonnummer zichtbaar is (anoniem bellen is immers niet toegestaan). Het Recht van Verzet aan te bieden door actief te vragen of de betreffende persoon nog gebeld wil worden. Wanneer de persoon aangeeft niet meer gebeld te willen worden, moet Opdrachtnemer de contactgegevens van deze persoon gratis uit het Belbestand verwijderen.

3. Eisen met betrekking tot de dienstverlening

Eisnr	Omschrijving
3.1	Opdrachtnemer spant zich in om zo efficiënt en effectief mogelijk de Belacties uit te voeren en streeft continu naar het optimaliseren van de Bereikscore. Opdrachtgever streeft naar een gemiddelde Bereikscore van ten minste 70%.
3.2	Opdrachtnemer garandeert een minimaal gemiddeld (per Nadere overeenkomst) Conversiepercentage van 20%, dit percentage kan verhoogd worden in de Offerteaanvragen als het Belbestand hier aanleiding toe geeft.
3.3	Opdrachtnemer zal voor de uitvoering van de telemarketing diensten slechts betrouwbaar en bekwaam personeel inzetten, dat gerechtigd is in Nederland arbeid te verrichten.
3.4	Opdrachtnemer zorgt dat er voldoende capaciteit beschikbaar is op het moment dat de dienstverlening start.
3.5	Opdrachtnemer zet zoveel mogelijk hetzelfde personeel in voor de uitvoering van Nadere overeenkomsten.
3.6	Opdrachtnemer voert de Belacties uit vanuit Nederland zodat Opdrachtgever in de gelegenheid is minimaal één keer per jaar Opdrachtnemer te bezoeken.
3.7	Opdrachtnemer zal ter uitvoering van de opdracht wekelijks 2.000-3.500 Records afhandelen.
3.8	Opdrachtnemer voert maximaal 6 belpogingen uit per Record. Indien geen resultaat (call leidt tot acceptatie of afwijzing van het aanbod van de Telecedent) wordt bereikt, dient het Record te worden gesloten. De betreffende Record wordt als 'Niet-bereikt' aangeduid, tenzij anders overeengekomen.
3.9	Opdrachtnemer dient binnen maximaal drie werkdagen na uitlevering van het Belbestand de Belactie te starten. Hiervan kan alleen in goed overleg met en na goedkeuring van de Opdrachtgever worden afgeweken.

4. Eisen met betrekking tot de Telecedenten

Eisnr	Omschrijving
4.1	De minimale leeftijd van Telecedenten is 18 jaar.
4.2	De minimale leeftijd van Teamleads/begeleiders is 20 jaar.
4.3	Tijdens iedere Belactie is een Teamlead/begeleider aanwezig die actief meeluistert en ondersteuning biedt aan de Telecedenten.
4.4	De Telecedenten dienen minimaal op B2 niveau Nederlands te spreken.
4.5	De Telecedenten dienen zich te houden aan de instructies van Opdrachtgever.
4.6	De Telecedenten dienen zich te houden aan de door Opdrachtgever verstrekte informatie betreffende KRO-NCRV en haar content.
4.7	De Telecedenten spannen zich in om de Opdrachtgever en haar content te leren kennen en spannen zich in om de Opdrachtgever haar Tone of Voice eigen te maken zodat de merkwaarde worden geborgd.