

Bijlage 4 Programma van Eisen

Aanbesteding	Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor Opvang overflow telefooncentrale
--------------	--

Nr.	Eis
1. Minimumeisen – Algemeen	
Eis 1.1	Opdrachtnemer is bereid en in staat de dienstverlening als vermeld in paragraaf 1.3 van het beschrijvend document (deel A) ten behoeve van de Opdrachtgever te verzorgen.
Eis 1.2	Opdrachtnemer is in staat de diensten als genoemd in paragraaf 1.3 van het beschrijvend document (deel A) uit te voeren binnen de daartoe gestelde termijnen.
Eis 1.3	Opdrachtnemer garandeert dat de door hem te leveren diensten gedurende de looptijd van het contract van onveranderde, goede kwaliteit zijn en blijven en dat de diensten in alle opzichten voldoen aan de gebruikelijke eisen voor deskundigheid, onafhankelijkheid, doelmatigheid en effectiviteit.
Eis 1.4	Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de overeenkomst ISO 9001 gecertificeerd of gelijkwaardig.
2. Minimumeisen – Prijsstelling	
Eis 2.1	Opdracht tot dienstverlening opvang overflow telefooncentrale De in bijlage 3 Prijzenblad aangeboden prijzen en tarieven zijn vermeld in euro's, exclusief BTW. Het totaalbedrag van de inschrijving is inclusief alle kosten, zoals personele kosten, technische kosten, licenties, kosten voor werkplek, materiaal, winst & verlies risico, ed. In het Prijzenblad dient de Opdrachtnemer deze kosten wel uit te splitsen. Ontwikkelingen die bekend (zouden moeten) zijn op het moment van deze aanbesteding kunnen niet leiden tot prijswijziging. De prijzen staan vast voor het eerste jaar van de overeenkomst. De prijzen kunnen na deze periode jaarlijks worden geïndexeerd, voor het eerst op 1 juli 2025. De maximale aanpassing van de prijzen wordt gebaseerd op het door het CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer: CBS prijsindex CPI (index 2015=100), met een maximum van 5%. Indien Opdrachtnemer de prijzen wenst aan te passen conform deze indexering legt hij een schriftelijk voorstel met een onderbouwing uiterlijk drie (3) maanden voor de indexatie datum, voor aan de manager Bedrijfsvoering van de Opdrachtgever. Wanneer de manager Bedrijfsvoering van de Opdrachtgever vaststelt dat het voorstel in overeenstemming is met de hiervoor genoemde indexering, geeft hij schriftelijk goedkeuring voor de tariefaanpassing, zodat deze geldt voor het volgende contractjaar. Concreet betekent dit het volgende: - Verzoek tot indexering uiterlijk 1 april 2025, op basis van de CPI index '2025 1^e kwartaal' - Verzoek tot indexering uiterlijk 1 april 2026, op basis van de CPI index '2026 1^e kwartaal' - Verzoek tot indexering uiterlijk 1 april 2027, op basis van de CPI index '2027 1^e kwartaal'
Eis 2.2	Best-bid De inschrijving is een 'best-bid', dat wil zeggen een eerste en enige inschrijving, er wordt niet nader onderhandeld over tarieven of andere zaken in de inschrijving.

Eis 2.3	Facturering Opdrachtnemer stuurt zijn facturen, in PDF formaat, aan het volgende emailadres van Opdrachtgever: facturenwij@wijEindhoven.nl o.v.v. overflow TC GBR 441800 KP 1410. Opdrachtnemer stuurt maandelijks een factuur voor uitgevoerde dienstverlening. Factuurgegevens: Stichting WijEindhoven T.a.v. René Frederik Winston Churchilllaan 79 5623 KW Eindhoven
Eis 2.4	Betaling facturen Opdrachtgever betaalt de door Opdrachtnemer conform voornoemde eisen ingediende facturen binnen 30 dagen na ontvangstdatum factuur. Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) of niet-betaling door Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van deze factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van gefactureerde prestaties geeft de Opdrachtnemer niet het recht haar prestaties op te schorten dan wel te beëindigen.
3. Uitvoeringseisen – Algemeen	
Eis 3.1	De verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van de dienstverlening zoals beschreven in paragraaf 1.3. van het beschrijvende document (deel A). ligt bij Opdrachtnemer.
Eis 3.2	Bij structurele afwijkingen van het gemiddelde aantal inkomende oproepen langer dan drie (3) maanden en groter dan 25% naar boven of beneden kunnen beide partijen in gesprek treden betreft procesverandering over een eventueel capaciteitsinkrimping of capaciteitsuitbreiding.
Eis 3.3	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de centralisten worden gehuisvest en voorzien van de hulpmiddelen die voor het uitvoeren van de dienstverlening nodig zijn (confidentiële werkplek, noise cancelling headsets, juiste hardware e.d.).
Eis 3.4	De ruimte waar de telefoongesprekken plaatsvinden moet een rustige omgeving zijn. Tijdens de gesprekken dient de beller geen pratende collega's of omgevingsgeluiden te horen. Dit in het kader van de verstaanbaarheid en de privacy.
Eis 3.5	Jaarlijks is er een evaluatiegesprek met betrekking tot de dienstverlening van de Opdrachtnemer waarin de prestaties van de Opdrachtnemer worden besproken.
Eis 3.6	Voor het registreren van terugbelverzoeken gebruikt de Opdrachtnemer het elektronisch dossier van WijEindhoven. De Opdrachtnemer maakt geen gebruik van een eigen registratiesysteem.
Eis 3.7	Indien de Opdrachtnemer niet, of niet binnen de overeengekomen tijdsduur de afspraken met betrekking tot de dienstverlening nakomt, is de Opdrachtgever gemachtigd en gerechtigd: - van de Opdrachtnemer te eisen dat deze voor eigen kosten onmiddellijk corrigerende actie onderneemt; en - gemaakte extra kosten voor noodzakelijke verwerving van de dienstverlening (bij een derde) in rekening te brengen bij de Opdrachtnemer.
4. Uitvoeringseisen - Techniek	
Eis 4.1	Opdrachtnemer dient te beschikken over eigen infrastructuur (telefooncentrale) die compatibel is met de (externe) telefooncentrale in de cloud (Mitel) van de Opdrachtgever.
Eis 4.2	De werkplekomgeving van de Opdrachtnemer moet in staat zijn om via meervoudige authenticatie te kunnen inloggen op het systeem van de Opdrachtgever.
Eis 4.3	Opdrachtnemer dient centralisten te voorzien van goed werkende noise-cancelling headsets zodat tijdens het gesprek de centralist duidelijk te verstaan is en er geen omgevingsgeluiden te horen zijn (in kader van privacy van de gesprekken).
5. Uitvoeringseisen - Responstijden	

Eis 5.1	Opdrachtgever dient 99,5% van alle inkomende oproepen te beantwoorden.
Eis 5.2	Opdrachtgever dient 80% van alle inkomende oproepen binnen één (1) minuut te beantwoorden.
Eis 5.3	Opdrachtgever dient 99,5% van alle inkomende oproepen binnen twee (2) minuten te beantwoorden.
6. Uitvoeringseisen – Afhandeltijd telefoongesprook	
Eis 6.1	Inkomende oproepen worden beantwoord van maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur. Het is niet toegestaan om lijnen later, eerder of tussentijds open te zetten of te sluiten.
Eis 6.2	De gemiddelde gespreks- en verwerkingstijd bedraagt 240 seconden, vier (4) minuten.
Eis 6.3	De afhandeling van een telefoongesprek mag maximaal 300 seconden, vijf (5) minuten bedragen. Gemeten vanaf het moment van doorschakeling naar de centrale van de Opdrachtnemer. In uitzonderlijke gevallen mag hiervan afgeweken worden door de Opdrachtnemer.
7. Uitvoeringseisen – Storing & Onderhoud	
Eis 7.1	De Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van 99,5% van gebruikte systemen ten behoeve van de dienstverlening binnen de operationele uren (maandag t/m vrijdag van 09.00-17.00 uur).
Eis 7.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle verstoringen die zich voordoen na doorschakeling naar de omgeving van de Opdrachtnemer. Zij is verantwoordelijk dat de verstoring (ook als het een externe partijen betreft) wordt opgelost. Daarmee zijn zij ook het enige aanspreekpunt voor de Opdrachtgever.
Eis 7.3	In geval van storingen dient er een back-up plan beschikbaar te zijn (bijvoorbeeld in de vorm van uitwijknummers) zodat de dienstverlening altijd doorgang kan vinden.
Eis 7.4	Wanneer bij een verstoring niet duidelijk is waar de storing precies optreedt, dan is de Opdrachtnemer regievoerder totdat helder is waar de storing exact optreedt. Afhankelijk daarvan zal de regie worden overgedragen aan de Opdrachtgever of blijft deze bij de Opdrachtnemer.
Eis 7.5	Gepland onderhoud dient altijd buiten de openingstijden (ma t/m vrijdag 09.00-17.00 uur) plaats te vinden zodat de dienstverlening niet wordt onderbroken.
Eis 7.6	Onderhoud dat gepland wordt om verstoringen te voorkomen of op te lossen buiten gepland onderhoud worden altijd afgestemd met de Opdrachtgever.
8. Uitvoeringseisen - Centralisten	
Eis 8.1	Centralisten dienen minimaal over taalniveau Nederlands B2 te beschikken.
Eis 8.2	Centralisten dienen minimaal over taalniveau Engels B1 te beschikken.
Eis 8.3	Centralisten dienen rustig te praten en duidelijk te articuleren.
Eis 8.4	Centralisten dienen te beschikken over goede communicatieve en contactuele vaardigheden.
Eis 8.5	Centralisten dienen neutraal en objectief te zijn en geen oordeel of verwachtingen uit te spreken.
Eis 8.6	Centralisten dienen geduldig en respectvol te zijn.
Eis 8.7	Centralisten dienen punctueel en foutloos te zijn in het registreren van de terugbelverzoeken.
Eis 8.8	Centralisten dienen minimaal te beschikken over MBO werk- denkniveau en in staat zijn om alleen feitelijke en noodzakelijke informatie te verwerken.
9. Uitvoeringseisen - Bezetting	
Eis 9.1	De Opdrachtnemer voorziet in een vaste poule centralisten. De lijst met medewerkers van deze poule dient vooraf aan de Opdrachtgever doorgegeven te worden.

Eis 9.2	Bij vervanging van personeelsleden wordt vervangend personeel ter beschikking gesteld dat qua deskundigheid, opleidingsniveau en ervaring voldoet aan de gestelde eisen. Dit dient altijd in overleg te gaan met de Opdrachtgever. In geval van personeelsswisselingen zorgt de Opdrachtnemer zelf voor kennisoverdracht, zonder meerkosten voor de Opdrachtgever.
Eis 9.3	Vervanging van personeel leidt niet tot extra kosten voor de Opdrachtgever.
10. Uitvoeringseisen – Rapportage	
Eis 10.1	De Opdrachtgever stelt één vaste medewerker aan voor de operationele communicatie tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Doorgaans is dit namens Opdrachtgever de accountmanager.
Eis 10.2	De operationele communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer kenmerkt zich door duidelijkheid, eenduidigheid, transparantie en traceerbaarheid.
Eis 10.3	Opdrachtnemer dient wekelijks digitaal een rapportage te verstrekken.
Eis 10.4	De weekrapportage dient per dag te zijn opgesteld met een weektotaal (per dag overzichtelijk hoeveel inkomende oproepen per onderdeel zijn binnengekomen, inclusief een weektotaal per onderdeel). Zie ook eis 10.7.
Eis 10.5	Rapportages worden 2-maandelijks in een status overleg besproken tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer.
Eis 10.6	Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer dat zij tijdig signaleert bij tendensen in een bepaald soort vragen, vragen die structureel binnen komen en die niet bij de Opdrachtgever thuis horen en overige bijzonderheden.
Eis 10.7	Rapportage van de Opdrachtnemer dient minimaal de volgende onderwerpen te bevatten (onderstaande eis heeft betrekking op de inkomende oproepen op de telefooncentrale van de Opdrachtnemer): • Totaal aantal inkomende oproepen. • Totaal aantal inkomende oproepen vanuit keuzemenu Algemene vragen. • Totaal aantal inkomende oproepen vanuit de overflow (doorgeschakeld vanuit de wijkteams). • Totaal aantal Terugbelverzoeken (TBV) doorgezet naar de desbetreffende wijk (opgesplitst per wijk).
11. Uitvoeringseisen – Privacy en informatiebeveiliging	
Eis 11.1	Opdrachtnemer waarborgt de privacy en veilige omgang met persoonsgegevens van de cliënten van de Opdrachtgever.
Eis 11.2	Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de overeenkomst ISO 27001 of gelijkwaardig gecertificeerd en kan een verklaring van toepasselijkheid overleggen.
Eis 11.3	Opdrachtnemer is bereid tot het ondertekenen van een geheimhoudingsverklaring en zorgt dat de medewerkers die werken voor Opdrachtgever zijn gebonden aan geheimhouding.
Eis 11.4	Centralisten van de Opdrachtnemer moeten in het bezit zijn van een door de Opdrachtgever gespecificeerde VOG (Algemeen/informatie).
Eis 11.5	De benodigde gegevens en de inhoud van de vraag worden uitsluitend ingevoerd in het systeem van Opdrachtgever. Er wordt niet gewerkt of een kopie opgeslagen in het systeem van Opdrachtnemer.