

Programma van Eisen Openbare Europese aanbesteding uitbesteding afhandeling voice klantcontact

Kenmerk INK25.005

CPV code: 79342320-2

Diensten voor klantenservice

79510000-2

Telefoonbeantwoordingsdiensten

Versie 2.0

In dit document treft u alle eisen die gesteld worden om te voldoen aan de uitvraag.

Algemene eisen

Nr.	Eis
1.	Inschrijver verklaart door in te schrijven op deze aanbesteding kennis te hebben genomen van dit Programma van Eisen en alle overige Aanbestedingsdocumenten, hiermee akkoord te gaan en te voldoen aan alle gestelde eisen gedurende de volledige looptijd van de af te sluiten Raamovereenkomst en waar van toepassing al bij Inschrijving.
2.	Opdrachtnemer handelt te allen tijde naar op dat moment geldende Nederlandse wet- en regelgeving voor het uitvoeren van deze werkzaamheden.
3.	Opdrachtnemer handelt te allen tijde naar op dat moment geldende Nederlandse wet- en regelgeving betreffende de AVG.
4.	Alle gegevens die in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer worden verkregen en verzameld, worden voor geen ander doel aangewend dan waarvoor zij worden verzameld en worden niet aan derden, anders dan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
5.	De Inschrijving van de Opdrachtnemer dient voor Opdrachtgever geheel kosteloos te zijn.
6.	Opdrachtnemer zal niet zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever de uit te voeren werkzaamheden voor Opdrachtgever uitbesteden aan een derde partij dan wel toeleveranciers. Bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot de inzet van uitzendkrachten via uitzendbureaus.
7.	<p>Personeel van Opdrachtnemer dat werkzaamheden uitvoert ten behoeve van Opdrachtgever dient uiterlijk 6 weken na aanvang van de werkzaamheden over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) te beschikken. Het moment van aanvang van de werkzaamheden wordt berekend vanaf het moment dat de betreffende medewerker aanvangt met de training WMO en/of WLZ. Indien na 6 weken nog geen geldige VOG van de betreffende medewerker voorhanden is, mag Opdrachtnemer deze medewerker niet meer inzetten t.b.v. van het uitvoeren van werkzaamheden voor Opdrachtgever en wordt dit per direct door Opdrachtnemer gemeld aan Opdrachtgever. Opdrachtgever zal het account van de medewerker dan (tijdelijk) blokkeren.</p> <p>Het profiel waarop de VOG aangevraagd moet worden is screeningsprofiel Financiële Dienstverlening 95. De VOG, mocht deze al in het bezit zijn, mag niet ouder zijn dan 3 maanden, bij de start van de opdracht.</p>
8.	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kan het voorkomen dat er wijzigingen in de dienstverlening benodigd zijn, voortvloeiende uit wet- en regelgeving of door beleidsmatige keuzes van Opdrachtgever (denk hierbij aan bijvoorbeeld aanpassingen van ICT-systemen of koppelingen). Deze wijzigingen worden in overleg doorgevoerd. Eventuele kosten die uit een wijziging voortvloeien worden vooraf inzichtelijk gemaakt door Opdrachtnemer. Mede op basis van de kosten zal Opdrachtgever het besluit nemen óf, op welke wijze en per wanneer de wijziging door Opdrachtnemer wordt doorgevoerd.
9.	Opdrachtnemer verbindt zich in haar rol als Verwerker in de zin van de AVG hierbij steeds op eerste verzoek van Opdrachtgever medewerking te verlenen indien dat nodig is voor de nakoming door Opdrachtgever van haar verplichtingen uit hoofde van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en andere toepasselijke privacywetgeving. Partijen zullen handelen conform de AVG waarbij Opdrachtgever voor de uitvoering van deze Raamovereenkomst geldt als verantwoordelijke en Opdrachtnemer als verwerker in de zin van de AVG.
10.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer sluiten separaat een Verwerkersovereenkomst af (zie bijlage 3 concept Verwerkersovereenkomst).
11.	Behoudens voor zover wettelijk of anderszins vereist, zullen de voor Opdrachtgever in te zetten FTE op geen enkele wijze zowel gedurende de tijd dat deze werkzaamheden verricht voor Opdrachtgever als na de beëindiging daarvan, informatie die betrekking heeft op een vertrouwelijk of geheim aspect van Opdrachtgever en de daaraan verbonden ondernemingen direct of indirect publiceren of openbaar maken of aan derden ter beschikking stellen of toegankelijk maken, dan wel, ongeacht of deze informatie vertrouwelijk dan wel geheim is, enige lijst van klanten, afnemers of leveranciers of personen of instanties die met Opdrachtgever en de daaraan verbonden ondernemingen zaken doen of hebben gedaan, direct of indirect gebruiken, publiceren of openbaar maken of aan derden ter beschikking stellen of toegankelijk maken.
12.	De voor Opdrachtgever in te zetten FTE zullen volledige geheimhouding betrachten, zowel gedurende de tijd dat deze werkzaamheden verricht voor Opdrachtgever als na de beëindiging daarvan, van alle klantgegevens direct dan wel indirect verkregen van ketenpartners (bijv. de belastingdienst en gemeente). Deze gegevens kunnen bovendien uitsluitend en alleen gebruikt worden voor het doel waarvoor ze door de ketenpartners ter beschikking zijn gesteld.
13.	De voor Opdrachtgever in te zetten FTE zullen bij beëindiging van de werkzaamheden t.b.v. Opdrachtgever zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever geen informatie in zijn of haar bezit houden, zoals bedoeld onder eis 11 en 12.

14.	Bij overtreding van de verplichtingen zoals opgenomen in eis 11 t/m 13, alsmede in het geval van vastgestelde frauduleuze handelingen, zal de Opdrachtnemer zonder dat daarvoor een aankondiging of ingebrekestelling is vereist, aan Opdrachtgever een direct opeisbare boete verbeuren van € 7.000, - voor elke aldus begane overtreding, een en ander onverminderd het recht van Opdrachtgever om daarenboven vergoeding van de andere of meer geleden en nog te lijden schade te vorderen al dan niet via gerechtelijke wegen.
15.	De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers ondertekenen voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden een geheimhoudingsverklaring (bijlage 9). De Opdrachtnemer draagt zorg voor het aanleveren van de getekende geheimhoudingsverklaring voorafgaand de inzet van de medewerkers.

Dienstverlening

Nr.	Eis
16.	Opdrachtnemer voert klantcontact werkzaamheden voor de regelingen WMO en WLZ per telefoon uit naam van Opdrachtgever met haar klanten (burgers) en verwerkt de resultaten hiervan in het klant managementsysteem van Opdrachtgever.
17.	Opdrachtnemer verricht de werkzaamheden ten behoeve van de Opdracht volledige op de door Opdrachtgever beschikbare gestelde systemen en technologie. Opdrachtgever stelt hiertoe de nodige software licenties beschikbaar.
18.	Opdrachtnemer dient de roosters voor de inzet van medewerkers te verwerken in het systeem van Opdrachtgever. Dit systeem heet Verint WFM en is reeds ingericht door Opdrachtgever. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kan het WFM systeem wijzigen naar een ander systeem. Alsdan dient Opdrachtnemer de roosters in het nieuwe systeem te maken.
19.	Opdrachtnemer dient het in eis 18 genoemde rooster 4 weken voor aanvang van de werkzaamheden te hebben opgevoerd in Verint WFM.
20.	Wijzigingen in het rooster dienen direct in Verint WFM te worden doorgevoerd.
21.	Opdrachtnemer stelt 1 vast contactpersoon en een vervanger beschikbaar, die verantwoordelijk is voor het maken van de roosters in Verint WFM. De contactpersoon van Opdrachtnemer krijgt uitleg van Opdrachtgever over hoe je roosters in Verint WFM maakt. Uitleg duurt naar verwachting 1 dagdeel en vindt plaats tijdens de implementatiefase op kantoor van Opdrachtgever. Deze kosten mogen niet separaat worden doorbelast aan Opdrachtgever.
22.	Opdrachtnemer dient kwaliteitsmonitoring en – vastlegging te doen in Verint WFM. Uitleg duurt naar verwachting 1 dagdeel en vindt plaats tijdens de implementatiefase op kantoor van Opdrachtgever. Deze kosten mogen niet separaat worden doorbelast aan Opdrachtgever.
23.	Opdrachtnemer verricht de werkzaamheden ten behoeve van de Opdracht op afstand uit (d.w.z. niet fysiek op locatie van Opdrachtgever) en voorziet de medewerkers die door Opdrachtnemer worden ingezet voor de uitvoering van de Opdracht van middelen om de werkzaamheden uit te kunnen voeren.
24.	Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de Opdracht per kalendermaand het benodigd aantal FTE in dat gebaseerd is op de rolling forecast. De in te zetten medewerkers dienen te voldoen aan het functieprofiel van medewerker Klantcontact van het CAK (bijlage 11).
25.	Opdrachtnemer levert een minimale flexibiliteit in uren van 20% naar boven en naar beneden ten opzichte van het uren uitvraag van de voorgaande kalendermaand.
26.	Verzoeken van Opdrachtgever tot opschalen van FTE bij Pieken, wordt schriftelijk kenbaar gemaakt, dit is ook per email. Opdrachtnemer dient binnen 5 Werkdagen te bevestigen dat de aanvraag in goed orde is ontvangen.
27.	Opdrachtgever zendt wekelijks een rolling forecast. Deze rolling forecast is een planning en bevat informatie over de uren uitvraag over een periode van 13 weken. Opdrachtnemer dient op basis van de ontvangen rolling forecast binnen 5 Werkdagen inzichtelijk te maken hoe het urenaanbod wordt ingevuld op uur-, dag-, en weekniveau. Opdrachtnemer zet personeel in conform forecast van Opdrachtgever. Een voorbeeld van de rolling forecast en de wijze waarop de procentuele afwijking op weekbasis werkt, leest u terug in bijlage 7.
28.	Om de dienstverlening uit te kunnen voeren meldt Opdrachtnemer nieuw in te zetten medewerkers aan bij de HR-afdeling van Opdrachtgever via de mail. Zodra deze medewerker door HR is opgevoerd zal opdrachtnemer een ticket inschieten bij de IT-afdeling van Opdrachtgever om de toegang tot de IT-systemen te realiseren. Bij uitdiensttreding maakt de Opdrachtnemer de exit direct kenbaar bij Opdrachtgever. Contactgegevens van de betreffende afdelingen volgen bij de implementatie.
29.	Alle medewerkers die ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht worden ingezet beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. Alle communicatie dient primair in het Nederlands te geschieden. Het kan voorkomen dat burgers alleen Engels spreken. In dit geval dienen de gesprekken in het Engels te worden gevoerd.
30.	Opdrachtnemer ziet toe op het bewaken van de continuïteit en bewaking van de kwaliteit van de dienstverlening. Dit komt tot uiting in het naleven van de (K)PI's (zie bijlage 4 SLA).
31.	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kan Opdrachtgever wijzigingen in de SLA initiëren. Deze wijzigingen worden bij wederzijds goedbevinden doorgevoerd. Eventuele kosten die uit een wijziging voortvloeien worden vooraf inzichtelijk gemaakt door Opdrachtnemer. Mede op basis van de kosten zal Opdrachtgever het besluit nemen om de wijziging al dan niet door te voeren.

32.	Om de werkzaamheden voor de Opdracht uit te kunnen voeren, stelt Opdrachtgever een trainer beschikbaar, die eenmalig een training geeft aan trainer(s) van Opdrachtnemer. Het is aan Opdrachtnemer om te bepalen hoeveel trainers zij aanmelden voor deze training. Deze training voor de regelingen WMO en WLZ duurt gezamenlijk totaal 70 uur en wordt tijdens de implementatie gegeven. Opdrachtnemer mag deze trainingsuren niet separaat in rekening brengen bij Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst behoefte heeft aan extra training, stelt Opdrachtgever een trainer beschikbaar. De termijn waarbinnen de trainer beschikbaar is, is in overleg.
33.	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het trainen van alle medewerkers die worden ingezet voor de uitvoering van de Opdracht.
34.	Opdrachtnemer zet alleen medewerkers in die getraind zijn. De inzet van de skill waarop de medewerker is getraind (WMO, WLZ of beide regelingen) is afhankelijk van de uitvraag van Opdrachtgever.
35.	De door Opdrachtgever te verzorgen training vindt online of fysiek plaats. Dit naar keuze van de Opdrachtgever.
36.	Indien gaandeweg de uitvoering van de Opdracht sprake is van nieuwe instroom als gevolg van uitstroom van personeel van Opdrachtnemer -waardoor dus extra training moet plaatsvinden-, dan komt dit voor rekening van Opdrachtnemer. Dit geldt voor zowel voor het geven van de training, alsmede de trainingsuren van het nieuw of extra in te zetten personeel van Opdrachtnemer.
37.	Opdrachtgever is gerechtigd op elk door haar gewenst moment, zonder voorafgaande aankondiging mee te luisteren met gesprekken die door de medewerkers van Opdrachtnemer in het kader van de onderhavige dienstverlening worden gevoerd.
38.	Opdrachtgever is gerechtigd om werkbezoeken op locatie van de Opdrachtnemer af te leggen.
39.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het meten van de gesprekskwaliteit en rapporteert hierover aan Opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om steekproeven af te nemen om de geleverde kwaliteit na te meten. Indien Opdrachtgever afwijkingen constateert ten aanzien van de behaalde scores op kwaliteit, treden Partijen met elkaar in overleg, met als doel te achterhalen hoe deze verschillen tot stand komen. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over bovengenoemde, is de meting van Opdrachtgever leidend.
40.	Opdrachtnemer is voor Opdrachtgever werkzaam op de volgende dagen en uren: Werkdagen: maandag tot en met vrijdag (feestdagen volgens CAO ZN). Operationele openingstijden: 08:30 uur tot 17:00 uur. Opdrachtnemer belt de wachtrij uit totdat de laatste klant geholpen is. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de Werkdagen en – tijden aan te passen, indien hier sprake van is, treden Partijen met elkaar in overleg om de impact op de dienstverlening te bespreken.
41.	1 FTE (34 uur) wordt ingevuld door maximaal 2 personen.
42.	Opdrachtgever zorgt voor een contact - en escalatiematrix gekoppeld aan de SLA gedurende de looptijd van de Opdracht. Opdrachtnemer levert hiervoor de gevraagde input.
43.	Opdrachtgever is gerechtigd om personeel van Opdrachtnemer dat solliciteert bij Opdrachtgever, ongeacht functie, kosteloos in dienst te nemen. Opdrachtgever zal in dit kader medewerkers van Opdrachtnemer niet actief benaderen teneinde medewerkers van Opdrachtnemer te bewegen bij Opdrachtgever in dienst te komen.
44.	De Opdrachtnemer werkt binnen het systeem van de Opdrachtgever, waarin de afhandeltijden van WMO- en WLZ-gesprekken dagelijks worden gemeten en gemonitord. De gemiddelde afhandeltijden worden per maand geëvalueerd en dienen te voldoen aan de volgende normen: <ul style="list-style-type: none"> • De gemiddelde afhandeltijd per maand voor WMO-gesprekken bedraagt maximaal 450 seconden. • De gemiddelde afhandeltijd per maand voor WLZ-gesprekken bedraagt maximaal 500 seconden. Het CAK kan besluiten de afhandeltijden ten gevolge van bijvoorbeeld beleidsmatige beslissingen, procesverbetering of wijziging in wet- en regelgeving voortvloeiende uit politieke beslissingen te herzien. Alsdan is deze wijziging gemaximaliseerd op een afwijking van 15% naar boven of naar beneden per Kalenderjaar. Opdrachtnemer past de dienstverlening hierop aan.
45.	Per medewerker worden maandelijks 8 gesprekken beoordeeld op kwaliteit (multi-skilled inzet 4 WMO/ 4 WLZ). Een medewerker behaalt een 'Pass' indien 7 van de 8 van de gemeten gesprekken voldoet aan de Kwaliteitseisen zoals gespecificeerd in Bijlage 10 QM. Indien twee of meer gesprekken niet voldoen aan de Kwaliteitseisen, geldt een 'Fail'. Per maand haalt 100% van de medewerkers een Pass.
46.	De klanttevredenheid (KTO-score) van de medewerker moet wekelijks gemiddeld een 8,1 zijn op een schaal van 10. Dit KTO wordt uitgevoerd door het CAK, meer informatie over het KTO is terug te vinden in Bijlage 13 Klanttevredenheidsonderzoek.
47.	De Opdrachtnemer behaalt een leverbetrouwbaarheid van minimaal 95% op de afgesproken intervallen.

Communicatie

Nr.	Eis
48.	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon op operationeel, tactisch en strategisch niveau aan als aanspreekpunt voor de Opdrachtgever en een vervanger voor elk hiervoor genoemd niveau. De contactpersonen beschikken over actuele kennis van de Opdracht en onderliggende afspraken, hebben mandaat bijhorend bij de rol en beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. Bij wijzigingen van contactpersoon aan de kant van Opdrachtnemer wordt Opdrachtgever per direct op de hoogte gebracht middels e-mail aan de contactpersoon van Opdrachtgever.
49.	Klachten over medewerkers of afhandeling van klantvragen worden binnen twee werkdagen, na ontvangst van Opdrachtgever, voorzien van een analyse en de te nemen acties zijn uitgevoerd en teruggekoppeld aan Opdrachtgever.
50.	Minimaal éénmaal per jaar vindt een strategisch overleg plaats tussen de Opdrachtnemer en de contractmanager en contracteigenaar van het CAK. De Opdrachtnemer neemt hier fysiek aan deel. Tijdens dit overleg wordt KPI 4 uit de SLA besproken.
51.	Minimaal elk kwartaal vindt een tactisch overleg plaats tussen de Opdrachtnemer en de contractmanager en de servicemanager van het CAK. De Opdrachtnemer neemt hier fysiek aan deel.
52.	Maandelijks vindt een overleg plaats tussen de contactpersoon van de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever (servicemanager) om de dienstverlening te evalueren. De Opdrachtnemer neemt hier digitaal aan deel.
53.	Wekelijks vindt een overleg plaats tussen de contactpersoon van de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever om dagelijkse gang van zaken te bespreken. De Opdrachtnemer neemt hier digitaal aan deel.
54.	Opdrachtnemer levert rapportage over alle elementen onder KPI 1 van de SLA, aan afgesproken afdeling KCC met de onderstaande frequentie: <ul style="list-style-type: none"> • Week; • Maandelijks; verzuim per afdeling; • Maandelijks YTD; • Per kwartaal; • Half jaar; • Per jaar. <p>De behaalde resultaten worden daarbij, indien van toepassing, gespecificeerd in nieuwe medewerkers (< 4 weken werkzaam voor deze opdracht na start training) en reguliere medewerkers (> 4 weken werkzaam voor deze opdracht na start training).</p> <p>Aan het begin van elke kalendermaand (uiterlijk 5 werkdagen na einde kalendermaand) zal door Opdrachtnemer worden gerapporteerd over de behaalde prestaties van de voorafgaande kalendermaand, op basis van deze rapportage zal worden vastgesteld of de prestatie voldoet aan de in de SLA gestelde eisen.</p>

Juridisch

Nr.	Eis
55.	Bij beëindiging van de Raamovereenkomst werkt Opdrachtnemer volledig en kosteloos mee aan de overdracht naar een nieuwe Opdrachtnemer, waarbij Opdrachtgever eigenaar blijft van en toegang houdt tot alle informatie en data tot de overdracht is voltooid.
56.	Indien Opdrachtgever voor het aflopen van de uiterste einddatum van de Raamovereenkomst toch behoefte heeft om de dienstverlening te continueren, omdat bijvoorbeeld een nieuw op te starten aanbesteding niet tijdig is afgerond, dan werkt Opdrachtnemer hieraan mee tegen dezelfde Voorwaarden en (commerciële) condities die van toepassing zijn op de Raamovereenkomst die is afgesloten ten behoeve van de onderhavige Opdracht.

Commercieel

Nr.	Eis
57.	Opdrachtnemer brengt alleen kosten in rekening zoals beschreven in het prijzenblad. Andere kosten die voortkomen uit het opstarten, inrichten, testen en uitvoeren van de dienstverlening worden geacht te zijn verdisconteerd in de overeengekomen (uur)tarieven en worden niet separaat doorbelast aan Opdrachtgever.
58.	Inzet van andere functies en rollen dan medewerkers klantcontact alsmede de middelen die nodig zijn voor de uitvoering van de Opdracht, worden geacht te zijn verdisconteerd in de ingediende tarieven.
59.	De trainingsuren voor het trainen en opleiden van FTE bij aanvang van de opdracht (zijnde de implementatie) mogen eenmalig per FTE tegen een door Opdrachtnemer geoffreerd gereduceerd trainingstarief in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever. Dit is het gereduceerde uurtarief voor training welke u dient in te vullen in het prijzenblad.
60.	Het aantal te trainen FTE tijdens de implementatie dient te zijn gekoppeld aan de uitgevraagde uren. Opdrachtnemer brengt per FTE totaal maximaal 84 trainingsuren in rekening (WMO 28 uur en WLZ 56 uur). Let op: Een FTE bestaat uit maximaal 2 medewerkers. Opdrachtnemer krijgt maximaal 1 FTE trainingsuren vergoed.

61.	Opdrachtnemer brengt voor de Pieken de trainingsuren in rekening die hoort bij de regeling waarvoor de medewerkers van Opdrachtnemer worden uitgevraagd. Dit is het gereduceerde uurtarief voor training, welke u dient in te vullen in het prijzenblad.
62.	De trainingsuren voor het trainen en opleiden van FTE die voor de Opdracht worden ingezet en die zijn gebaseerd op de forecast (zie bijlage 7),.
63.	Alle werving- en selectiekosten, opleidings- en trainingskosten en trainingsuren voor het trainen en opleiden van FTE die voor de Opdracht worden ingezet ten gevolge van verloop, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
64.	Trainingsuren van extra FTE die vallen binnen de overeengekomen procentuele afwijking (minimaal 20% t.o.v. de kalendermaand ervoor) mogen niet separaat aan Opdrachtgever worden doorbelast.
65.	<p>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om boven op de forecast extra uitvragen te doen als gevolg van onvoorziene projecten. Deze kunnen bijvoorbeeld ontstaan door beleidsmatige keuzes van Opdrachtgever of gewijzigde wet- en regelgeving. Deze onvoorziene projecten kunnen een Piek tot gevolg hebben.</p> <p>De Pieken kenmerken zich door een duidelijk begin en een eind. Het extra call-aanbod als gevolg van een Piek wordt 6 maanden van tevoren gedeeld met de Opdrachtnemer. Een Piek heeft een grotere afwijking op het call-aanbod, dan de procentueel overeengekomen maximale flexibiliteit. Opdrachtnemer heeft een leververplichting voor de Pieken. Pieken kunnen ontstaan op de regeling WMO en/of WLZ</p> <p>De trainingskosten voor het opleiden van extra FTE om in het call-aanbod van een Piek te kunnen voorzien mogen door Opdrachtnemer separaat in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever tegen het geoffreerde gereduceerde trainingstarief voor een FTE.</p> <p>De hoogte van de trainingskosten voor een FTE, hangt af van de regeling waarop FTE dient te worden ingezet (WMO 28 uur/WLZ 56 uur)</p> <p>Let op: een FTE bestaat uit maximaal 2 medewerkers. Opdrachtnemer krijgt maximaal 1 FTE trainingsuren vergoed.</p>
66.	De kosten voor het aanvragen van een VOG mogen niet worden doorbelast aan Opdrachtgever en dienen te zijn verdisconteerd in het uurtarief.
67.	<p>De Opdrachtnemer brengt voor het afhandelen van voice-klantcontacten alleen productieve uren in rekening.</p> <p>Onder een productief uur wordt verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Available time (beschikbare tijd); • Talk- time (gesprekstijd); • Hold- time (wachstand); • After call work (nawerk/afhandeling van het gesprek); • Outbound (zelf actief bellen naar de klant).; • Storing (en dus wachten) niet door toedoen van Opdrachtnemer, maar door Opdrachtgever. <p>Een productief uur bevat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle kosten voor de inzet van personeel (loon, werkplek, reiskosten); • Alle overheadkosten (directie, stafdiensten, teamleider, accountmanagement, rapportage. • Alle aan de opdracht verbonden reguliere ICT- en systeemkosten. <p>Opstarttijd dient u te verdisconteren in het uurtarief van een productief uur. Een productief uur vangt binnen het tijdsbestek: 8.30 uur t/m uitbellen einde wachtrij</p> <p>Het maximale uurtarief van een productief uur is €43,- excl. btw.</p>
68.	Wijzigingen die voortvloeien CAO wijzingen, mogen niet aan Opdrachtgever worden doorbelast.

Facturatie en betaling

Nr.	Eis
69.	Facturatie vindt plaats onder vermelding van het inkoopordernummer, INK25.005.
70.	<p>Facturen uitsluitend digitaal versturen naar financiele-administratie@hetcak.nl, met hierbij het volgende factuuradres:</p> <p>CAK T.a.v. Financial Accounting Postbus 84015 2508 AA Den Haag</p>
71.	Facturatie vindt maandelijks plaats binnen twee (2) weken na afloop van de maand.
72.	<p>De facturen dienen minimaal aan de wettelijke eisen te voldoen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • de naam en het adres van de Opdrachtnemer; • het btw-identificatienummer van de Opdrachtnemer; • de naam en adres van het CAK;

	<ul style="list-style-type: none"> • het factuurnummer; • de factuurdatum; • de aard van de geleverde goederen of verrichte diensten; • datum waarop de goederen of diensten zijn geleverd; • de hoeveelheid en soort geleverde goederen; • productspecificatie(s); • het bedrag in euro's exclusief BTW; • het BTW bedrag; het bedrag inclusief BTW.
--	---

Beveiliging

Nr.	Eis
73.	Opdrachtnemer voldoet gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst aan de BIO- O maatregelen van de overheid, zie bijlage 12 in TenderNed. Het betreft alleen de eisen en tekst in het groen.
74.	Opdrachtnemer beschikt over een backup and restore faciliteit van het systeem voor bestandsverwerking.
75.	Opdrachtnemer beschikt gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst over een geldige ISO 27001 certificaat met toepasbaarheidsverklaring voor de aangeboden services, of gelijkwaardig en stelt deze kosteloos op eerste verzoek beschikbaar aan Opdrachtgever.
76.	Opdrachtgever beschikt gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst over een geldige over een ISAE 3402 type II verklaring of gelijkwaardig en stelt deze kosteloos op eerste verzoek beschikbaar aan Opdrachtgever.
77.	Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtgever aangeleverde gegevens geen andere ontvanger bereiken, dan de in de bestanden aangeleverde ontvanger.
78.	Opdrachtnemer garandeert dat alle functionarissen van Opdrachtnemer met toegang tot data van Opdrachtgever (digitaal en of hardcopy) een geheimhoudingsverklaring hebben getekend.
79.	Opdrachtnemer maakt alleen gebruik van ondersteunde software versies.
80.	Be-/verwerking van de data van Opdrachtgever door Opdrachtnemer geschiedt volledig onder Europese privacyregelgeving. De data van Opdrachtgever blijft binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
81.	Opdrachtnemer meldt incidenten, anders dan datalekken, welke (mogelijk) invloed hebben op de bedrijfsvoering van Opdrachtgever, binnen 24 uur na ontdekken bij Opdrachtgever, zowel telefonisch als per email bij de in de Raamovereenkomst opgenomen contactpersoon van Opdrachtgever.
82.	Opdrachtnemer heeft maatregelen getroffen om kritische kwetsbaarheden op software te herkennen en tegen te gaan.
83.	Opdrachtnemer heeft een tool voor kwetsbaarheden ingericht om kritische kwetsbaarheden op software te herkennen en tegen te gaan. Een proces is ingericht om deze kwetsbaarheden op te pakken en reguliere security patches worden op maandelijkse basis uitgevoerd. Kritische security patches met een NCSC classificatie Hoog-Hoog worden binnen 48 uur gepatcht.
84.	Opdrachtnemer heeft een IDS/IPS ingericht om inbraken op haar systemen te detecteren. Deze systemen worden op dagelijkse basis geüpdatet en onderhouden.
85.	Opdrachtnemer voert ten minste jaarlijks een pentest uit op de omgeving waar de data van Opdrachtgever wordt verwerkt. Bevindingen uit de pentest worden op redelijke termijn opgelost. Bevindingen met kritische CVSS scores (9.0-10) worden binnen een maand opgelost, en bevindingen met hoge scores (7.0-8.9) worden binnen 3 maanden opgelost. Indien tijdig oplossen niet mogelijk is worden mitigerende maatregelen genomen om het risico te mitigeren.
86.	Opdrachtnemer beschikt gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst over een actueel Business Continuity Plan (BCP), welke jaarlijks wordt getest. Het BCP beschrijft welke uitwijkvoorzieningen Opdrachtnemer heeft getroffen voor de services die binnen de scope van deze aanbesteding liggen, zowel op organisatorische als op ICT technische aspecten.
87.	Opdrachtnemer heeft gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst maatregelen getroffen tegen Denial-of-service. Acceptabele mogelijkheden zijn o.a. het afnemen van anti-DDoS services en het inrichten van load balancers.
88.	Opdrachtnemer garandeert dat de gebruikte encryptietechnieken die toegepast worden voor het uitwisselen van bestanden, tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, veilig zijn en blijven. Deze technieken moeten volgens de dan meest recente versie van de ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security van het NCSC als voldoende of goed worden geclassificeerd (huidige versie): https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2021/januari/19/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2.1).
89.	API's van Opdrachtnemer die gebruikt worden voor het ontvangen van berichten van Opdrachtgever moeten Opdrachtgever de mogelijkheid bieden tot het gebruik van Oauth 2 voor authenticatie.
90.	Berichtenverkeer richting Opdrachtgever moet de mogelijkheid hebben om zich te authenticeren met Oauth 2.
91.	Webinterfaces die worden aangeboden door Opdrachtnemer als onderdeel van de geleverde dienst moeten kunnen worden voorzien van Single Sign On vanuit het netwerk van Opdrachtgever of zijn voorzien van Multifactor Authenticatie.

92.	Opdrachtnemer dient bijlage 6 "hoe overleef ik een hacker" te delen met alle medewerkers die namens Opdrachtnemer worden ingezet ten behoeve van het uitvoeren van de opdracht. Deze medewerkers dienen de bijlage te lezen, begrijpen en ernaar te handelen. Opdrachtnemer ziet hier op toe.
93.	Opdrachtnemer voert op verzoek van op Opdrachtgever ICT changes uit die nodig zijn om de dienstverlening veilig en doelmatig te kunnen continueren.
94.	Opdrachtgever stelt tijdens de implementatie certificaten van de te gebruiken telefonie en WFM (thans Avaya en Verint WFM) en UEM software beschikbaar. Deze certificaten dient Opdrachtnemer te installeren op de apparaten die Opdrachtnemer of diens medewerkers voor het uitvoeren van voice klantcontacten gebruikt.
95.	Opdrachtgever maakt zelf gebruik van Windows 11 (Avaya en Verint draaien hierop). Opdrachtnemer dient een recente en ondersteunde versie van het operating system (OS) te hebben geïnstalleerd op de apparaten die Opdrachtnemer of diens medewerkers voor het uitvoeren van voice klantcontacten gebruikt. Het OS mag maximaal N-1 achterlopen, en moet niet End of Life zijn.
96.	Alle apparaten die Opdrachtnemer of diens medewerkers voor het uitvoeren van voice klantcontacten gebruikt dienen te zijn voorzien van een actuele en legale versies van antivirus en anti-malware. De laatste security patches moeten zijn geïnstalleerd.
97.	Opdrachtnemer en diens medewerkers dienen de werkzaamheden t.b.v. deze opdracht uit te voeren vanaf door Opdrachtnemer beveiligde locaties. Dus niet op openbare locaties en niet door gebruikt te maken van openbare WIFI netwerken.
98.	Opdrachtnemer mag geen klantdata buiten de systemen van Opdrachtgever verwerken.
99.	Bijzondere persoonsgegevens moeten door Opdrachtnemer worden versleuteld met de sleutel van Opdrachtgever. Deze sleutel moet afkomstig zijn van een door Opdrachtgever beheerd sleutelhuis.
100.	Opdrachtgever deelt tijdens de implementatie een CAK richtlijn met Opdrachtnemer, waarin is opgenomen hoe Opdrachtnemer en diens in te zetten medewerkers dienen om te gaan met data van Opdrachtgever. Deze richtlijn ziet o.a. toe op gedrag en omgang met data.
101.	In het geval van storingen of calamiteiten die van invloed zijn op de dienstverlening (niet door toedoen van Opdrachtgever), dient de dienstverlening te allen tijde uiterlijk binnen 8 uur weer volledig te zijn hervat.