

## Vrijwillige transparantie - Opdracht Programmatuurt.b.v. telefonie- & chatdienstverlening Klant Contact Centrum van Pegamento B.V.

In 2024 heeft Pegamento B.V., als leverancier van Sprinklr, de aanbesteding voor het nieuwe bel- en chatsysteem van Stichting 113 Zelfmoordpreventie gewonnen. Tijdens de oorspronkelijke aanbesteding waren de mogelijke toepassingen van kunstmatige intelligentie (AI) voor 113 nog niet zo prominent aanwezig als nu. Hoewel AI al bestond, was de technologie nog niet zo ver gevorderd en breed toepasbaar als tegenwoordig. Bovendien waren de specifieke toepassingen van AI binnen onze context nog niet volledig duidelijk of bewezen. De aanbesteding was daarom vooral gericht op de basisfunctionaliteiten om te bellen en chatten bij de hulpverlening van 113, met beperkte toepassing van AI. Daarnaast had 113 ten tijde van de aanbesteding slechts beperkte financiële middelen beschikbaar voor de uitrol van een nieuw systeem. Nu AI zich snel ontwikkelt en steeds meer mogelijkheden biedt, is het wenselijk om deze nieuwe technologieën mee te nemen in de verdere ontwikkeling van onze systemen en diensten. Dit stelt ons in staat om nog efficiënter en effectiever te werken, en om daarmee onze hulpvragers sneller en beter te helpen. Daarnaast heeft 113 onverwacht meer financiële mogelijkheden gekregen om nieuwe functionaliteiten te ontwikkelen om de groei van de hulpvraag op te vangen.

De doorontwikkeling van Sprinklr, inclusief ontwikkeling van AI-toepassingen, is cruciaal voor de hulpverlening van 113. Een leverancier van deze doorontwikkeling moet voldoen aan de volgende geschiktheidseisen: het kunnen configureren en doorontwikkelen van het Sprinklr-platform, inclusief o.a. bestaande bel-, chat-, mail- en AI-toepassingen, waarbij in alle communicatie Nederlands als voertaal van toepassing is. Doel is om de veranderende behoefte van de hulplijn ten aanzien van functionaliteit en bereikbaarheid duurzaam te kunnen garanderen voor de toekomst, zodat we kunnen voldoen aan de verwachtingen van onze opdrachtgever (VWS) en onze doelgroep optimaal kunnen blijven ondersteunen.

113 heeft onderzocht welke partijen aan bovenstaande geschiktheidseisen voldoen en heeft hierbij contact gehad met Sprinklr. Sprinklr geeft aan dat Pegamento B.V. de enige partij is waarvan zij weten dat deze aan de geschiktheidseisen voldoet. Dit is schriftelijk bevestigd door Sprinklr:

*Ik kan hierbij bevestigen vanuit Sprinklr dat Pegamento op dit moment de enige partij is waarvan wij weten dat deze volledig aan de genoemde geschiktheidseisen voldoet.*

*Pegamento beschikt over de benodigde expertise, ervaring met het Sprinklr-platform en de capaciteit om in het Nederlands te opereren voor*

- *Support: het bieden van operationele ondersteuning binnen het Sprinklr-platform;*
- *Implementatie: het succesvol configureren en inrichten van Sprinklr-oplossingen;*
- *Managed Services: het duurzaam beheren en doorontwikkelen van de omgeving, afgestemd op veranderende klantbehoeften.*

*Op basis van onze huidige kennis zijn er geen andere partijen bekend die aan deze eisen voldoen.*

113 heeft daarom de intentie om de opdracht met Pegamento B.V. uit te breiden.

Op basis van de ontwikkelingen in het eerste jaar na livegang van Sprinklr bij 113, verwacht 113 ongeveer €100.000,- ex. btw per jaar te besteden aan doorontwikkeling van het platform. Dit gaat om het onderhouden en doorontwikkelen van inmiddels ontwikkelde innovaties en het ontwikkelen van nieuwe innovaties, en het aanpassen van de functionaliteit in het algemeen. De inzet van AI maakte al onderdeel uit van de originele scope. De daadwerkelijke kosten zullen afhangen van de ontwikkelingen van de ethische discussies rondom AI, de innovatiecapaciteit bij 113, en de financiële ruimte van 113 in de komende jaren.

Wij hanteren een termijn van 20 kalenderdagen voor marktpartijen om tegen deze vrijwillige transparantie op te komen.