

Bijlage C - Programma van Eisen, versie 1.1, horende bij EA Ondersteunend Facilitair

Contactcenter NWW met ref. 201865003.001.143

nr.

Eis

- 1 Opdrachtnemer levert de dienstverlening gedurende de overeengekomen openingstijden en past deze op verzoek van opdrachtgever aan binnen de bandbreedte van 08.00 tot 18.00 uur overeenkomstig de in de SLA vastgelegde procedure en aankondigingstermijnen.
- 2 Opdrachtnemer levert op verzoek van opdrachtgever tijdens crises, calamiteiten of andere door opdrachtgever aangewezen uitzonderlijke situaties dienstverlening buiten de reguliere openingstijden overeenkomstig de overeengekomen crisisprocedure.
- 3 Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit vanaf werklocaties binnen Europees Nederland.
- 4 Opdrachtnemer wijst gedurende de looptijd van de overeenkomst vaste aanspreekpunten aan voor contractuele, tactische, operationele en projectmatige afstemming met opdrachtgever.
- 5 Opdrachtnemer beschikt over een escalatieprocedure.
- 6 Opdrachtnemer deelt gedurende de looptijd van de overeenkomst proactief inzichten, trends en innovatiemogelijkheden die voortkomen uit de uitvoering van de dienstverlening en die kunnen bijdragen aan verbetering van de dienstverlening van opdrachtgever.
- 7 Opdrachtnemer waarborgt dat medewerkers klantcontact afhandelen overeenkomstig de door opdrachtgever vastgestelde kwaliteitsnormen, werkinstructies, kennisvoorzieningen en communicatierichtlijnen.
- 8 Opdrachtnemer waarborgt dat medewerkers die werkzaamheden uitvoeren in het kader van de opdracht gebonden zijn aan een geheimhoudingsverplichting.
- 9 Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat iedere medewerker die werkzaamheden verricht in het kader van de opdracht vóór de eerste inzet beschikt over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG NP) die op het moment van eerste inzet niet ouder is dan drie maanden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen, beheren en desgevraagd overleggen van de VOG's. De kosten voor het verkrijgen en vernieuwen van de VOG's zijn voor rekening van opdrachtnemer.
- 10 Opdrachtnemer zet uitsluitend medewerkers in die minimaal aantoonbaar mbo+/hbo werk- en denkniveau, een ruime algemene ontwikkeling, uitstekende communicatieve vaardigheden en een uitstekende beheersing van de Nederlandse taal (minimaal C1 conform het Common European Framework of Reference for Languages (CEFR)) en een goede beheersing van de Engelse taal (minimaal B2 conform CEFR). Opdrachtnemer toont aan dat medewerkers voorafgaand aan de inzet zijn getoetst conform het door
- 11 Opdrachtnemer houdt rekening met diversiteit & inclusie toe te passen bij samenstelling van het team welke deze opdracht gaat uitvoeren.
- 12 Opdrachtnemer garandeert verschillende instrumenten in te zetten om inclusief te werven en selecteren. Dit houdt bijvoorbeeld in dat:
Opdrachtnemer verschillende wervingskanalen gebruikt; inclusieve vacatureteksten van toepassing zijn; lezen en selecteren brieven/cv's met minimaal twee paar ogen gebeurt.
- 13 Opdrachtnemer heeft beleid op het gebied van diversiteit & inclusie of is voornemens om beleid op het gebied van diversiteit & inclusie toe te passen bij (de uitvoering van) deze opdracht. Dit beleid dient na 3 maanden in ingangsdatum overlegd te worden.
- 14 Opdrachtnemer gaat periodiek met Opdrachtgever in gesprek over D&I in het kader van de Opdracht.
- 15 Opdrachtnemer voldoet gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet AVG en overige op de opdracht van toepassing zijnde wet- en regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens, inclusief de door de Opdrachtgever gehanteerde beveiligingsvoorschriften en –procedures.
- 16 Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend binnen EER: Europese Economische Ruimte, zijnde alle EU-landen plus Liechtenstein, Noorwegen en IJsland tenzij opdrachtgever expliciet anders toestaat.

- 17 Opdrachtnemer sluit voorafgaand aan de verwerking van persoonsgegevens bij fallback Diensten een door opdrachtgever opgestelde verwerkersovereenkomst. Zonder een ondertekende verwerkersovereenkomst worden geen persoonsgegevens verstrekt en wordt geen toegang verleend tot systemen van opdrachtgever.
- 18 Alle gegevens die tijdens de uitvoering van de opdracht worden verwerkt of ontstaan ten behoeve van opdrachtgever blijven eigendom van opdrachtgever. Opdrachtnemer verleent op eerste verzoek medewerking aan overdracht van deze gegevens in een door opdrachtgever vastgesteld gangbaar digitaal formaat.
- 19 Opdrachtnemer werkt mee aan DPIA-processen indien opdrachtgever dit noodzakelijk acht.
- 20 Opdrachtnemer meldt beveiligingsincidenten direct overeenkomstig de met opdrachtgever overeengekomen meldprocedure.
- 21 Indien opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht gebruikmaakt van AI-toepassingen, voldoen deze aan de geldende wet- en regelgeving, waaronder de AI-verordening (EU AI-Act). Opdrachtnemer maakt bij de inschrijving inzichtelijk welke AI-toepassingen worden ingezet, inclusief het doel van de toepassing, de risicocategorie conform de AI-verordening en de wijze waarop menselijke tussenkomst en controle zijn geborgd. Wijzigingen of nieuwe AI-toepassingen gedurende de looptijd van de overeenkomst worden vooraf schriftelijk gemeld aan opdrachtgever en uitsluitend toegepast na schriftelijke instemming van opdrachtgever.
- 22 Opdrachtnemer verleent medewerking aan audits, controles en onderzoeken op het gebied van informatiebeveiliging, privacy, compliance en de uitvoering van de opdracht die door of namens opdrachtgever worden uitgevoerd en verstrekt desgevraagd de daarvoor benodigde auditinformatie.
- 23 Opdrachtnemer beschikt over een procedure voor het melden, registreren, afhandelen en evalueren van beveiligingsincidenten overeenkomstig de met opdrachtgever overeengekomen meldprocedure.
- 24 Opdrachtnemer retourneert of verwijdt bij beëindiging van de overeenkomst alle persoonsgegevens en overige gegevens van opdrachtgever overeenkomstig de overeengekomen exitprocedure en wettelijke bewaartermijnen. Op verzoek van opdrachtgever toont opdrachtnemer aantoonbaar aan dat gegevens volledig zijn verwijderd of vernietigd. Deze verplichting geldt eveneens voor door opdrachtnemer ingeschakelde
- 25 Opdrachtnemer verleent medewerking aan klachten- en kwaliteitsonderzoek en stelt, voor zover dit binnen zijn invloedssfeer ligt, de daarvoor benodigde informatie beschikbaar.
- 26 Indien gebruik wordt gemaakt van een fallbackvoorziening rapporteert Opdrachtnemer afzonderlijk over de dienstverlening vanuit deze omgeving.
- 27 Opdrachtnemer stemt ermee in dat de uitvoering van de overeenkomst wordt gestuurd op basis van de KPI's en serviceniveaus zoals opgenomen in de Service Level Agreement en handelt overeenkomstig de daarin opgenomen afspraken.
- 28 Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit binnen de door opdrachtgever beschikbaar gestelde klantcontactomgeving. Bij aanvang van de overeenkomst betreft dit de huidige Genesys Cloud-omgeving of een daarvoor gedurende de looptijd van de overeenkomst in de plaats tredende door opdrachtgever beschikbaar gestelde oplossing.
- 29 Opdrachtnemer maakt voor de uitvoering van de dienstverlening gebruik van de door opdrachtgever beschikbaar gestelde systemen, applicaties, kennisvoorzieningen overeenkomstig de door opdrachtgever vastgestelde werkwijzen, autorisaties en beveiligingseisen. Indien opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst deze voorzieningen wijzigt of vervangt, past opdrachtnemer de uitvoering van de
- 30 Opdrachtnemer rapporteert, overeenkomstig de in het implementatieplan opgenomen rapportagefrequentie, over voortgang, risico's en aandachtspunten gedurende de implementatie.
- 31 Opdrachtnemer stelt uiterlijk binnen acht (8) weken na ondertekening van de overeenkomst een exitplan op. Het exitplan beschrijft ten minste de overdracht van dienstverlening, kennis, documentatie, gegevens, systemen, benodigde capaciteit, planning en verantwoordelijkheden, alsmede de maatregelen ter waarborging van de continuïteit van de dienstverlening gedurende de exitfase. Het exitplan wordt in afstemming met opdrachtgever opgesteld en uiterlijk vóór de ingebruikname van de dienstverlening door opdrachtgever vastgesteld. Opdrachtnemer verleent bij beëindiging van de overeenkomst volledige medewerking aan de uitvoering van het vastgestelde exitplan en brengt voor het opstellen en uitvoeren

- 32 Opdrachtnemer test voorafgaand aan livegang gezamenlijk met opdrachtgever de werking van de fallbackvoorziening overeenkomstig het overeengekomen testschema.
- 33 De opdrachtnemer moet aantoonbaar borgen dat alle medewerkers die worden ingezet voor NWW tijdig en passend zijn opgeleid, getoetst, vrijgegeven en vakbekwaam worden gehouden. Medewerkers mogen alleen worden ingezet voor de skills, kanalen en onderwerpen waarvoor zij aantoonbaar bevoegd zijn. De opdrachtnemer legt dit vast in een actuele opleidings- en bevoegdhedenmatrix en neemt de opleiding van zowel de structurele 5 FTE als de flexibele schil van 35 FTE op in het implementatieplan. NWW verzorgt de initiële train-de-traineropleiding; daarna is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor interne opleiding, praktijkbegeleiding, registratie, vrijgave, actualisering en borging van opschaling en continuïteit. Aanvullende inzet van NWW-trainers of extra opleidingen vindt alleen plaats na schriftelijke opdracht van NWW.