

## Offerte Callcenterdienstverlening Pilot Quarantainezorg dd 07-09-2020

De uitgangpunten zijn de navolgende:

- I. De Staat der Nederlanden, waarvan de zetel is gevestigd te Den Haag, te dezen vertegenwoordigd door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (hierna te noemen: VWS) heeft, vanwege het oplopend aantal besmettingen met Covid-19, de behoefte om op korte termijn een call center in te richten, zodat terugkerende reizigers uit de zogeheten 'oranje' gebieden versneld quarantainezorg kan worden aangeboden;
- II. Teleperformance houdt zich onder meer bezig met het verrichten van Callcenterdienstverlening voor verschillende opdrachtgevers;
- III. VWS wenst gebruik te maken van de diensten van Teleperformance;
- IV. VWS en Teleperformance wensen in deze offerte de gemaakte afspraken vast te leggen voor deze specifieke opdracht;
- V. VWS en Teleperformance wensen samen een contract aan te gaan waar de afspraken in deze offerte onderdeel zullen zijn van dat contract.

### **Artikel 1      Opdracht**

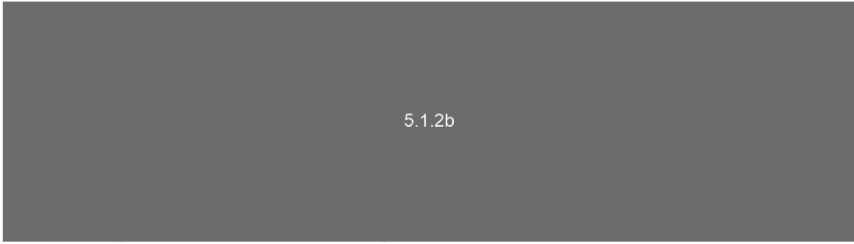
VWS heeft aan Teleperformance gevraagd een offerte uit te brengen en om op te treden als implementatie partner & uitvoerend partner van het project "Pilot Call Center Quarantainezorg" onder de voorwaarden en bepalingen zoals opgenomen in deze offerte. Een en ander zal nader vastgelegd worden in de te sluiten Dienstverleningsovereenkomst ARVODI-2018.

De opdracht bestaat uit:

1. Callcenterdienstverlening met de volgende kenmerken:

2.57.1 AanbW 2012

2.57.1 AanbW 2012



5.1.2b

2. **Optioneel: capaciteit voor data entry.**



5.1.2b

3. **Optioneel: databasevoorziening.**



5.1.2b



## **Artikel 2 Duur van de opdracht**

- De duur van de overeenkomst, opzegtermijnen, verlengtermijnen en alle andere afspraken met betrekking tot de looptijd van de overeenkomst leggen VWS en Teleperformance samen vast in een contract.

5.1.2b

## **Artikel 3 Tarieven en betaling**

Voor de werkzaamheden genoemd in artikel 1 zal Teleperformance initieel het volgend aantal medewerkers inzetten:

Callcenterdiensten: tussen de 5.1.2b en 5.1.2b heads

Data-Entry activiteiten: tussen de 5.1.2b en 5.1.2b heads (afhankelijk van aantallen en AHT)

Hiervoor gelden de volgende vergoedingen:

Tarief Callcentermedewerker per Productie-Uur: € 1 AanbW 2

Tarief Data-Entry medewerker per Productie-Uur: € 7.1 AanbW 2

Tarief Databasevoorziening: in onderling overleg nader te bepalen

Tarief Callcentermedewerker en Data-Entry medewerker per Training-Uur: € 1 AanbW 2

Tarief is inclusief:

5.1.2b

Tarief is exclusief:

5.1.2b

Definitie Productie-Uur: De uren die de agent bezig is met de data-entry van PLCs en/of het uitbellen van records of hier klaar voor zit; Wettelijk doorbetaalde pauzes en korte plaspauzes; Reguliere coaching-sessies, gericht op het continu verbeteren van de prestaties.

Alle medewerkers (ook uitzendkrachten) vallen onder de CAO Facilitaire Contact Centers voor de tijd dat ze voor Teleperformance aan het werk zijn. Deze CAO bepaalt dat Teleperformance minimaal 14 dagen voorafgaande de dienst van de medewerker, de roosters dient te publiceren.

Ook zal Teleperformance  $\frac{\text{antFTE}}{\text{AanbUur}}$  (AanbUur per week) Content Specialist inzetten voor dit project. Deze Content-Specialisten zijn verantwoordelijk zijn voor het initieel vullen en vervolgens updaten en beheren van de kennisbank. Een van de belangrijkste verantwoordelijkheden is het bijwerken van handleidingen en rapportageanalyses. Een goede samenwerking tussen VWS en de Content Specialist is dan ook noodzakelijk.

Implementatie-kosten + overige investering bij opstartkosten zijn in onderstaande tabel gespecificeerd:

### Callcenter diensten:

Scenario A:

| SCENARIO A | OPSTARTKOSTEN                          | Aantal Heads | Uren per head | Totaal Aantal uren | Uurtarief  | Totaal            |
|------------|----------------------------------------|--------------|---------------|--------------------|------------|-------------------|
| 1          | New Hire Training (Contractvorm 24-32) | [Redacted]   | 5.1.2b        | [Redacted]         | [Redacted] | 2.57.1 AanbW 2012 |
| 2          | Opstart New Hires (IT-Systeem Check)   |              |               |                    |            |                   |
| 3          | VOG                                    |              |               |                    |            |                   |
| 4          | Logistiek                              |              |               |                    |            |                   |
| 5          | Trainers Uren (Class Size = 12 Heads)  |              |               |                    |            |                   |
| 6          | Implementatie Managers                 |              |               |                    |            |                   |
| 7          | TOTAAL (excl. BTW)                     |              |               |                    |            |                   |

Scenario B:

| SCENARIO B | OPSTARTKOSTEN                          | Aantal Heads | Uren per head | Totaal Aantal uren | Uurtarief  | Totaal            |
|------------|----------------------------------------|--------------|---------------|--------------------|------------|-------------------|
| 1          | New Hire Training (Contractvorm 24-32) | [Redacted]   | 5.1.2b        | [Redacted]         | [Redacted] | 2.57.1 AanbW 2012 |
| 2          | Opstart New Hires (IT-Systeem Check)   |              |               |                    |            |                   |
| 3          | VOG                                    |              |               |                    |            |                   |
| 4          | Logistiek                              |              |               |                    |            |                   |
| 5          | Trainers Uren (Class Size = 12 Heads)  |              |               |                    |            |                   |
| 6          | Implementatie Managers                 |              |               |                    |            |                   |
| 7          | TOTAAL (excl. BTW)                     |              |               |                    |            |                   |

### Data-Entry activiteiten:

| DATA ENTRY 3k | OPSTARTKOSTEN                          | Aantal Heads | Uren per head | Totaal Aantal uren | Uurtarief  | Totaal            |
|---------------|----------------------------------------|--------------|---------------|--------------------|------------|-------------------|
| 1             | New Hire Training (Contractvorm 24-32) | [Redacted]   | 5.1.2b        | [Redacted]         | [Redacted] | 2.57.1 AanbW 2012 |
| 2             | Opstart New Hires (IT-Systeem Check)   |              |               |                    |            |                   |
| 3             | VOG                                    |              |               |                    |            |                   |
| 4             | Logistiek                              |              |               |                    |            |                   |
| 5             | Trainers Uren (Class Size = 12 Heads)  |              |               |                    |            |                   |
| 6             | Implementatie Managers                 |              |               |                    |            |                   |
| 7             | TOTAAL (excl. BTW)                     |              |               |                    |            |                   |



Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport



| DATA ENTRY 5k | OPSTARTKOSTEN                          | Aantal Heads | Uren per head | Totaal Aantal uren | Uurtarief | Totaal            |
|---------------|----------------------------------------|--------------|---------------|--------------------|-----------|-------------------|
| 1             | New Hire Training (Contractvorm 24-32) |              |               |                    |           |                   |
| 2             | Opstart New Hires (IT-Systeem Check)   |              |               |                    |           |                   |
| 3             | VOG                                    |              |               |                    |           |                   |
| 4             | Logistiek                              |              | 5.1.2b        |                    |           |                   |
| 5             | Trainers Uren (Class Size = 12 Heads)  |              |               |                    |           |                   |
| 6             | Implementatie Managers                 |              |               |                    |           |                   |
| 7             | TOTAAL (excl. BTW)                     |              |               |                    |           | 2.57.1 AanbW 2012 |

| DATA ENTRY 10k | OPSTARTKOSTEN                          | Aantal Heads | Uren per head | Totaal Aantal uren | Uurtarief | Totaal            |
|----------------|----------------------------------------|--------------|---------------|--------------------|-----------|-------------------|
| 1              | New Hire Training (Contractvorm 24-32) |              |               |                    |           |                   |
| 2              | Opstart New Hires (IT-Systeem Check)   |              |               |                    |           |                   |
| 3              | VOG                                    |              |               |                    |           |                   |
| 4              | Logistiek                              |              | 5.1.2b        |                    |           |                   |
| 5              | Trainers Uren (Class Size = 12 Heads)  |              |               |                    |           |                   |
| 6              | Implementatie Managers                 |              |               |                    |           |                   |
| 7              | TOTAAL (excl. BTW)                     |              |               |                    |           | 2.57.1 AanbW 2012 |

Ad1. New Hires Training: De training is gebaseerd op een training van 5.1.2b uur per callcentermedewerker en 1.2 uur per data-entry medewerker

Ad2. Betreft het onboarden en online krijgen van alle medewerkers in alle tooling

Ad3.VOG at cost

Ad4. Het versneld uitleveren van apparatuur ten behoeve van thuis werken

Ad5. Inzet van trainers ten behoeve van versnelde implementatie

Ad6. Implementatiemanagers van diverse afdelingen (L&D, Operations, IT, Telephony, Security, Quality, Legal, Planning, Traffic, Facilities). Kosten worden op basis van nacalculatie doorbelast.

\*Onvoorzien kosten: nader te bepalen hoeveel op te nemen.

De gemaakte kosten zullen maandelijks na geleverde werkzaamheden gefactureerd worden, middels een betalingstermijn van 30 dagen.

Tarieven worden jaarlijks geïndexeerd op 1 januari. Eventuele wijzigingen binnen de Customer Contact Center CAO met financieel gevolg zullen ook tussentijds kunnen worden doorgevoerd.

Alle tarieven zijn exclusief btw.

#### **Artikel 4 Op- & Afschaling**

##### **Uitgangspunten**

|        |
|--------|
| 5.1.2b |
|--------|

##### **Forecastproces**

|        |
|--------|
| 5.1.2b |
|--------|

5.1.2b

**Uitwerking Forecast en Flexibiliteit**

5.1.2b

**Tabel Forecastproces – Voorbeeldtoelichting bij 152 Heads (Scenario B)**

| Week | Heads | Percentage<br>afschaling | Heads  | Percentuele<br>opschaling* | Heads | Toelichting                              |
|------|-------|--------------------------|--------|----------------------------|-------|------------------------------------------|
| 38   |       |                          |        |                            |       |                                          |
| 39   |       |                          |        |                            |       | Binding FC afgifte voor week 41;         |
| 40   |       |                          |        |                            |       | Binding FC afgifte voor week 42          |
| 41   |       |                          |        |                            |       | Keuze op-/afschaling voor wk 41 in wk 39 |
| 42   |       |                          |        |                            |       | Keuze op-/afschaling voor wk 42 in wk 40 |
| 43   |       |                          | 5.1.2b |                            |       | Keuze op-/afschaling voor wk 43 in wk 41 |
| 44   |       |                          |        |                            |       | Keuze op-/afschaling voor wk 44 in wk 42 |
| 45   |       |                          |        |                            |       | Keuze op-/afschaling voor wk 45 in wk 43 |
| 46   |       |                          |        |                            |       |                                          |
| 47   |       |                          |        |                            |       |                                          |
| 48   |       |                          |        |                            |       |                                          |

\* In geval van opschaling > 12% treden partijen in overleg

Voorwaarde dat we de vacature online mogen communiceren

Opschaalschema is in heads weergegeven aangezien aantallen medewerkers de grootste impact op opstart- en implementatiekosten hebben. Zowel de facturatie als de daadwerkelijke capaciteitsplanning zal; altijd plaatsvinden op basis van productieuren (PPH's)

**Artikel 5 Actuele start-aanvraag**

Zowel VWS als Teleperformance erkennen dat door allerlei (externe) invloeden, de benodigde capaciteit bij de aanvang van de opdracht constant kan wijzigen. Op moment van ondertekening van deze offerte gaan beide partijen uit van de volgende door Teleperformance te leveren Productie-Uren:

|                                   | Scenario A | Scenario B |
|-----------------------------------|------------|------------|
| <b>Callcenter dienstverlening</b> |            |            |
| Te leveren Productie-Uren         | per week   | per week   |
| Te leveren heads (netto)          |            |            |
|                                   | 5.1.2b     | 5.1.2b     |
| <b>Data-Entry</b>                 |            |            |
| Te leveren Productie-Uren         |            |            |
| Te leveren heads (netto)          |            |            |



Callcentermedewerkers bij aanvang van het project zal leveren. In geval van strijdigheid tussen de aantallen genoemd in de rest van deze offerte prevaleert het aantal zoals benoemd in dit artikel.

#### **Artikel 6 Toepasselijk recht**

Uitsluitend het Nederlandse recht beheerst deze Opdracht.

#### **Artikel 7 Instemming voorwaarden**

5.1.2b

#### **Artikel 8 Rechtsgeldige ondertekening**

Deze offerte dient rechtsgeldig te zijn ondertekend door een ten tijde van ondertekening tot vertegenwoordiging bevoegde functionaris. De CEO van Teleperformance Benelux ondertekent deze offerte als bevoegd functionaris en staat ook als zodanig geregistreerd bij de Kamer van Koophandel.

#### **Artikel 9 Inschrijven in een Samenwerkingsverband**

Teleperformance schrijft deze offerte uit eigen naam en dus niet vanuit enig samenwerkingsverband.

#### **Artikel 10 Inschrijven met onderaannemers**

Teleperformance zal gebruik maken van de volgende onderaannemers:

- 2.57.1 AanbW 2012 Ten behoeve van het leveren van uitzendkrachten
- 2.57.1 AanbW 2012 Ten behoeve van het leveren van uitzendkrachten
- 2.57.1 AanbW 2012 Ten behoeve van het leveren van teamleiders
- 2.57.1 AanbW 2012 Ten behoeve van het leveren van teamleiders
- 2.57.1 AanbW 2012 Ten behoeve van het leveren van Trainers
- 7.1 AanbW 2012 Ten behoeve van Trainers
- 57.1 AanbW 2012 Ten behoeve van IT resources

Teleperformance behoudt zich het recht voor om andere onderaannemers in te schakelen. Uiteraard zullen wij u hiervan op de hoogte brengen.

#### **Artikel 11 Geldigheidsduur van de Offerte**

De geldigheid van deze offerte is 3 weken

### **Artikel 12 Voorbehouden van Opdrachtgever**

Teleperformance begrijpt dat VWS zich het recht voor behoudt om de gehele Aanbesteding tijdelijk of definitief te stoppen en/of definitief af te breken en/of om niet tot het verlenen van de Opdracht over te gaan.

5.1.2b

### **Artikel 13 Status informatie**

5.1.2b

### **Artikel 14 Juistheid informatie**

In geval van strijdigheid tussen het Offerteaanvraag en de bijlagen van de Offerteaanvraag prevaleert het bepaalde in het Offerteaanvraag. Nieuwe documenten prevaleren boven oudere documenten van dezelfde soort. Deze Offerte is gebaseerd op de tot op heden bekende informatie. Eventuele wijzigingen in de uitvraag kunnen tot aanpassing in de Offerte leiden.

### **Artikel 15 Intellectueel eigendom**

5.1.2b

### **Artikel 16 Contactpersonen**

Business Development: 5.1.2e

Operations: 5.1.2e

Project Management: 5.1.2e

Contactpersonen VWS tijdens projectfase:

Namens VWS: 5.1.2e en 5.1.2e

Contactpersonen VWS voor de beheerfase zijn nader te bepalen.

Bovenstaande vormt onderdeel van de afspraken die nog gemaakt worden ten aanzien van de uitvoerings-/run-/beheer-fase. Daarbij is inbegrepen de governance rond de dienstverlening en de contractuitvoering, inclusief wederzijdse contactpersonen en escalatieniveaus





### **Artikel 17    Uitgangspunten**

Teleperformance bevestigt te werken conform de uitgangspunten van:

- ISO 27001 (informatieveiligheid);
- De Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG);
- Arvodi-2018

Aldus getekend,

d.d. 7 september

5.1.2e

5.1.2e

~~PerfectCall B.V. i.o.d.n. Teleperformance  
Orfeoschouw 70, 2726 JH  
Zoetermeer~~