

Offerteaanvraag

Stichting Landelijke Coördinatie COVID-19 Bestrijding

**Minicompetitie Klantcontactdiensten Afsprakenlijnen Testen & Vaccineren &
Backoffice vaccinatie- en testregistratie**

Nadere Opdracht onder de Raamovereenkomst 'Klantcontactdiensten'

Datum: 15 maart 2022

Versienummer: 1.0

Inhoud

1. Inleiding.....	3
1.1 Aanleiding en context.....	3
1.2 De Aanbestedende dienst.....	3
1.3 Doelstellingen.....	4
1.4 Gebruik Aanbestedingsplatform	4
2. Inhoud van de Opdracht	5
2.1 Binnen de scope van de Opdracht.....	5
2.2 Kenschetsen huidige dienstverlening.....	6
2.3 Scenario's	8
2.4 Kerngegevens	17
2.5 Buiten de scope van de Opdracht	17
2.6 Omvang van de Opdracht	17
2.7 Contractvorm.....	18
2.8 Wachtkamerconstructie.....	18
3. Verloop van de procedure	20
3.1 Planning	20
3.2 Contactpersoon.....	20
3.3 Inlichtingenbijeenkomst.....	20
3.4 Bid/ No Bid Mededeling.....	21
3.5 Indienen van vragen en opmerkingen	21
3.6 Beantwoorden vragen in Nota('s) van inlichtingen	21
3.7 Indienen van de Offertes.....	21
3.8 Ontvangst en beoordeling van de Offerte	21
3.9 Gunningsbeslissing	21
4. Waaraan moet de Aanbieder voldoen?.....	23
4.1 Inleiding.....	23
4.2 Aanbiedingsformulier	23
4.3 Certificering.....	23
4.4 Toelichting verwerkersovereenkomst.....	23
4.5 Service Level Agreement, bijlagen bij de Verwerkersovereenkomst en Implementatieplan.....	24
5. Beoordeling van de Offertes.....	25
5.1 Beoordeling kwalitatieve Gunningscriteria	25
5.2 Beoordeling kwantitatieve Gunningscriteria	26
5.3 Berekenen van de eindscores.....	26
5.4 Gunningscriteria	27
6. Voorschriften & voorwaarden	34
6.1 Voorbehouden van de Aanbestedende dienst	34
6.2 Toepasselijk recht	34
6.3 Nederlandse taal	34
6.4 Aanbieden conform de Aanbestedingsstukken	34
6.5 Voorwaardelijke Offerte.....	34
6.6 Geldigheidsduur van de Offerte	34
6.7 Ondertekening van de Offerte	34
6.8 Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Offerte	35
6.9 Due Dilligence.....	35
6.10 Medewerking onderzoek	35
6.11 Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Aanbestedingsstukken	35
6.12 Uitsluiting als gevolg van staking van bedrijfsactiviteiten of overname	35
6.13 Beïnvloeding van de beoordeling.....	35
6.14 Opschortende termijn.....	35
6.15 Rechtsmiddel	36
6.16 Klachtafhandeling.....	36
Bijlagen.....	37

1. Inleiding

1.1 Aanleiding en context

Deze Offerteleidraad bevat informatie over de Offerteaanvraag van de Nadere Opdracht van de Klantcontactdiensten van de landelijke afsprakenlijnen Testen en Vaccineren en de Backoffice vaccinatie- en testregistratie. De drie Klantcontactdiensten zijn georganiseerd ter ondersteuning van de Gemeentelijke Gezondheidsdiensten (GGD'en). Voor de volledigheid wijst Aanbestedende dienst Aanbieders ook op de andere twee Minicompetities die zij uitschrijft ten aanzien van haar Klantcontactdiensten.

De opzet van deze Minicompetitie is conform paragraaf 2.4.2. van het Beschrijvend Document (kenmerk 311739) van de Europese Aanbesteding 'Raamovereenkomst voor Klantcontactdiensten'. Deze Offerteaanvraag wordt uitgezet bij de Raamcontractanten geselecteerd middels deze Europese Aanbesteding.

De Offerteaanvraag De Offerteaanvraag van de Opdracht zoals in de eerste zin van dit hoofdstuk beschreven bestaat uit deze Offerteleidraad en bijbehorende bijlagen. De Nadere Opdracht bestaat uit één (1) Perceel. De Aanbestedende dienst wenst ten aanzien van dit Perceel één (1) Nadere Overeenkomst met één (1) Raamcontractant te sluiten. Aanbestedende dienst nodigt alle vijf (5) Raamcontractanten uit om een Offerte in te dienen op onderhavige Offerteaanvraag.

De geformuleerde eisen en wensen zijn een toevoeging op de Raamovereenkomst. Derhalve zijn de overeengekomen artikelen in de Raamovereenkomst leidend en het uitgangspunt voor eisen en wensen in het Programma van eisen voor de Nadere Overeenkomst.

1.2 De Aanbestedende dienst

De Aanbestedende dienst en tevens de Aanbestedende dienst van de onderhavige Opdracht is de stichting Landelijke Coördinatie COVID-19 Bestrijding, hierna tekstueel afgekort tot LCCB. De LCCB ondersteunt de 25 Nederlandse GGD'en bij de organisatie, coördinatie en uitvoering van testwerkzaamheden, vaccinatiecampagnes en bron- en contactonderzoek. Dit doet de LCCB op dit moment ter bestrijding van COVID-19 en ter bevordering van de Nederlandse publieke gezondheid. De LCCB handelt in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Bij de onderhavige opdracht zijn de Programmalijnen Testen en Vaccineren vanuit Aanbestedende dienst betrokken bij deze Opdracht:

- Programmalijn Testen coördineert op landelijk niveau ondersteunende diensten ten aanzien van testwerkzaamheden die door de 25 Nederlandse GGD'en uitgevoerd worden. Denk hierbij aan, in het kader van deze Nadere Opdracht, de inrichting van het klantcontactcentrum, het formuleren en professionaliseren van een landelijk-eenduidige klantreis voor de (digitale) toeleiding(en) naar de Klantcontactdiensten ten aanzien van het inplannen van een testafspraken en het beheer van het centrale registratiesysteem;
- Programmalijn Vaccineren coördineert op landelijk niveau ondersteunende diensten ten aanzien van landelijke vaccinatieprogramma die door de 25 Nederlandse GGD'en en partners uitgevoerd worden. Denk hierbij aan, in het kader van deze Nadere Opdracht, de toeleiding van burgers naar één of meerdere facilitaire callcenters voor het inplannen van een vaccinatieafspraken, de communicatie richting burgers die in allerlei vormen te maken hebben met facilitair klantcontact, inclusief digitale contacten en toeleiding, het bepalen van een landelijk-eenduidige klantreis (inclusief digitale oplossingen), het inplannen van vaccinatieafspraken en het beheer van het centrale registratiesysteem;
- Daarnaast zijn beide Programmalijnen betrokken bij backofficewerkzaamheden, in samenwerking met GGD-locaties en GGD-afdelingen, ten behoeve van digitale en papieren coronacertificaten in de vorm van test- en vaccinatiebewijzen. De Backoffice vaccinatie- en testregistratie is een organisatieonderdeel dat is ingericht om burgers die problemen ondervinden met het verkrijgen van een geldig coronabewijs te helpen.

De LCCB werkt voor de uitvoering van haar publieke opdracht nauw samen met partners. Dit zijn de 25 Nederlandse GGD'en, het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, het Nederlandse ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, de betrokken laboratoria en de marktpartijen die operationele test-, vaccinatie- en bron- en contactonderzoekwerkzaamheden en ondersteunende diensten hiervan uitvoeren.

1.3 Doelstellingen

De Aanbestedende dienst wenst met de aanbesteding de volgende doelstellingen ten aanzien van de Klantcontactdiensten te realiseren:

Doelstelling	Toelichting
1. Continuïteit van de Klantcontactdiensten	Aanbestedende dienst wenst continuïteit in het aanbieden van de Klantcontactdienstverlening te waarborgen, ongeacht de dynamiek in de vraag op korte en lange termijn. Dit vraagt om een Aanbieder die in staat is binnen korte perioden dienstverlening op- en af te schalen bij piekbelastingen, maar tegelijkertijd ook in staat is dienstverlening te continueren met de mogelijkheid op lange perioden van lage afname. Daarbij ondervinden burgers in alle scenario's zo min mogelijk hinder in termen van bereikbaarheid.
2. Bereikbaarheid van de Klantcontactdiensten	Aanbestedende dienst wenst een Klantcontactdienstverlening die te allen tijde voor alle doelgroepen op passende wijze optimaal bereikbaar is binnen de kaders van de openingstijden. Burgers ondervinden daarbij minimale hinder van interne en externe factoren die van invloed zijn op het volume van de vraag. In andere woorden: de kwaliteit van de klantcontactdienstverlening blijft op stabiel niveau en schommelingen in het behalen van Service Level Agreements, Key Performance Indicators & Customer satisfaction scores worden tot een minimum beperkt.
3. Flexibiliteit van de inrichting van de Klantcontactdiensten	Aanbestedende dienst wenst een Aanbieder die in staat flexibel om te gaan met inrichting van de dienstverlening. Flexibiliteit in die context betekent dat Aanbieder binnen de kaders van de Overeenkomst diensten, als alternatief op de inzet van meer agents, uit kan uitbreiden in kader van techniek, innovatie en slimme oplossingen. Afhankelijk van de insteek van de Programmalijn, kan naast het telefonische klantcontact, de mogelijkheid tot selfservice of een mix van alternatieve kanalen ingezet worden.
4. Toegankelijkheid van de Klantcontactdiensten	Aanbestedende dienst wenst een Klantcontactdienstverlening die optimaal toegankelijk is voor alle Nederlandstalige en niet-Nederlandstalige doelgroepen in Nederland en voor grensbewoners van omliggende landen, ongeacht (niet-limitatief) leeftijd, ervaring, etc. Voor Aanbestedende dienst is het belangrijk dat zij elke mogelijke geprefereerd kanaal in de ogen van een doelgroep aan kan bieden via Aanbieder. Daarbij ondervindt de burger weinig tot geen onderscheid in kwaliteit van gebruik van kanalen en is dit door Aanbestedende dienst terug te zien in Service Level Agreements, Key Performance Indicators & Customer satisfaction scores, tenzij anders afgesproken.
5. Efficiëntie in uitvoering van de Klantcontactdiensten	Aanbestedende dienst wenst een Aanbieder die in staat is proactief te adviseren en tijdig te acteren, indien gewenst door de Programmalijn, over de inzet van innovatieve digitale kanalen en digitale oplossingen ter bevordering van procesoptimalisatie. Denk daarbij aan (niet-limitatief) het 'slim' gebruiken van gebruikersdata om realtime kanaalgebruik door burgers zo optimaal mogelijk af te stemmen ter ontlasting van telefonielijnen of het adviseren over slimme digitale koppelingen ter bevordering van systeemsynchronisatie.

1.4 Gebruik Aanbestedingsplatform

De Aanbestedende dienst stelt alle Aanbestedingsstukken beschikbaar via het Aanbestedingsplatform TenderNed. De Aanbieder kan zijn Inschrijving uitsluitend via het Aanbestedingsplatform indienen. De Aanbestedende dienst is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor het gebruik van het Aanbestedingsplatform door de Aanbieder en wijst iedere vorm van aansprakelijkheid nadrukkelijk van de hand.

Voor zover omschrijvingen op het Aanbestedingsplatformen en Aanbestedingsstukken met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleren de Aanbestedingsstukken boven de omschrijvingen op het Aanbestedingsplatform.

2. Inhoud van de Opdracht

Op dit moment kunnen burgers op twee manieren een vaccinatie en/of testafspraak maken bij de GGD'en: coronatest.nl – een online afsprakenportaal wat in beheer van GGD GHOR Nederland is – en de landelijke telefonische vaccinatie- en testafsprakennummers, ook wel afsprakenlijnen genoemd. De afsprakenlijnen hebben als primaire taak het inplannen van een vaccinatie- en/of testafspraak, op een locatie, datum en tijdstip die past bij de situatie van de burger. Daarnaast kunnen medewerkers van de afsprakenlijnen de geplande afspraak verzetten of annuleren, ook wanneer deze afspraak online is ingepland. Tot slot delen de medewerkers de negatieve of onbeoordeelbare testuitslag mee, wanneer de burger deze uitslag niet kan inzien of online (nog) niet ingezien heeft. De Backoffice vaccinatie- en testregistratie GGD is te bereiken via een separaat telefoonnummer.

2.1 Binnen de scope van de Opdracht

De Opdracht van de Klantcontactdiensten omvat (niet limitatief):

- Het ter beschikking stellen van klantcontactinfrastructuur voor het technisch afhandelen van inkomend en uitgaand klantcontact, inclusief de benodigde (beveiligde) hardware- en software en inclusief de benodigde lijncapaciteit voor de afhandeling van klantcontact ten behoeve van het inplannen, verzetten of annuleren van een vaccinatie- en/of testafspraak en/of het mededelen van negatieve en/of onbeoordeelbare testuitslag en ten aanzien van de Backoffice vaccinatie- en testregistratie;
- Het ter beschikking stellen van capaciteit (menskracht, agents) voor het afhandelen van inkomend en uitgaand (telefonie)verkeer. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan (niet-limitatief):
 - Inkomend (telefonie)verkeer voor het inplannen van een afspraak voor het ondergaan van een test ter bestrijding van de verspreiding van COVID-19;
 - Inkomend (telefonie)verkeer voor het inplannen van een vaccinatieafspraak;
 - Uitgaand (telefonie)verkeer om de negatieve testuitslag mee te delen en bij een niet-beoordeelbare testuitslag een nieuwe testafspraak in te plannen;
 - Uitgaande (telefonie)verkeer om vaccinatie- en testafspraken te verzetten of te annuleren;
 - Uitgaand (telefonie)verkeer voor onderzoeksdoeleinde;
 - Inkomende (telefonie)verkeer voor het beantwoorden van vragen ten aanzien van vaccinatie- en testcertificaten, onder andere in de CoronaCheck-app.
- Het ter beschikking stellen van klantcontactinfrastructuur of andere digitale/ innovatieve middelen om te ondersteunen in bovengenoemde activiteiten. Hier kan bijvoorbeeld gedacht worden aan (niet-limitatief):
 - Sms-dienstverlening ter ondersteuning van uitgaand (telefonie)verkeer bij het annuleren van vaccinatie- en/of testafspraken in het geval van calamiteiten en/of burgers op te roepen hun vaccinatie en/of testafspraken te verzetten;
 - E-mail dienstverlening ter ondersteuning van uitgaand (telefonie)verkeer bij het mededelen van een negatieve testuitslag en/of informatie te geven omtrent hun vaccinatie- en/of testafspraak en/of vaccinatie- en testbewijzen;
 - Inzet van een (visual) Intern verwijzingsregister (IVR) ter ondersteuning en routing van inkomend (telefonie)verkeer voor het inplannen van een vaccinatie en/of testafspraak en/of voor het beantwoorden van veelgestelde vragen over vaccinatie- en testafspraken en/of vaccinatie- en testbewijzen;
 - Inzet van digitale middelen om kwaliteitsmonitoring van de gesprekken te ondersteunen, en inzichten te verkrijgen in de gesprekken.
- De ter beschikking gestelde klantcontactinfrastructuur en/of andere digitale en innovatieve middelen worden ingezet om onder andere de volgende specifieke doelgroepen te kunnen bedienen bij het inplannen van hun testafspraken of vragen daarover te kunnen beantwoorden (niet limitatief):
 - Burgers die de Nederlandse of Engelse taal niet machtig zijn;
 - Burgers die niet over een Nederlandse BSN en/of DigID beschikken;
 - Burgers die niet in staat zijn om via digitale routes een vaccinatie- en/of testafspraak in te plannen en/of antwoorden op hun vragen over hun afspraak kunnen ontvangen;
 - Burgers die niet de (financiële) middelen hebben om digitaal een afspraak te maken of telefoniekosten te betalen voor het telefonisch maken van een vaccinatie- en/of testafspraak;
 - Burgers die niet in het bezit zijn van apparaten die de digitale routes kunnen bewandelen om een vaccinatie- en/of testafspraak te maken;
 - Burgers die wel over bovenstaande middelen of vaardigheden beschikken, worden zoveel mogelijk begeleid naar de digitale mogelijkheden voor het inplannen van hun testafspraak, het inzien van hun testuitslag, en het verkrijgen van antwoorden op hun vragen omtrent het testen. De telefonische dienstverlening moet voldoende capaciteit hebben om deze doelgroep te kunnen ontvangen.

Ontwikkelingen

Aanbieder dient rekening gehouden te houden met de volgende twee zaken ten aanzien van ontwikkelingen van de Klantcontactdiensten:

- Indien noodzakelijk moet Aanbieder Aanbestedende dienst helpen bij het aanvragen en opzetten van een nieuw telefoonnummer inclusief agents/mankracht. De belscripts worden daarbij geleverd door de Aanbestedende dienst; de training van deze medewerkers wordt verzorgd door Aanbieder. De hierbij behorende rapportages worden door Aanbieder geleverd en tevens worden de kwaliteitsnormen door Aanbieder geborgd;
- Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de klantcontactinfrastructuur die Aanbieder zal gebruiken bij de levering van Klantcontactdiensten tijdens de looptijd van de Nadere Overeenkomst te vervangen door klantcontactinfrastructuur - zoals een CX-platform voor het afhandelen van inkomend en uitgaand klantcontact over de gehele organisatie - die Aanbestedende dienst zelf heeft ingekocht, heeft ontwikkeld of heeft betrokken van een derde leverancier. De ambitie van Aanbestedende dienst is om dit binnen een jaar te doen.

De doelstelling hiervan is om de continuïteit en kwaliteit van het contact met inwoners te borgen en hier goed zicht op te houden door Aanbestedende dienst. Aanbieder is in dat geval verplicht om, de Klantcontactdiensten te leveren met gebruikmaking van de klantcontactinfrastructuur die door Aanbestedende dienst aan hem ter beschikking zal worden gesteld. Indien Aanbestedende dienst van dit recht gebruik wenst te maken, zullen Aanbestedende dienst en Aanbieder op dat moment gezamenlijk op een proactieve en coöperatieve wijze de wijzigingsprocedure van artikel 19 van de Raamovereenkomst doorlopen om de gevolgen ten aanzien van onder meer maar niet beperkt tot de doorlooptijd van de doorvoering van wijziging en de impact van de wijziging op de Vergoeding en de Prestatie vast te stellen.

2.2 Kenschetsen huidige dienstverlening

Hierna volgen de kenschetsen van de opzet van de huidige dienstverlening van de Klantcontactdiensten van deze Minicompetitie. Deze kenschetsen zijn bedoeld om Aanbieders inzicht te geven in de huidige opzet van de dienstverlening.

2.2.1 Kenschets huidige opzet van de afsprakenlijnen Testen

De volgende nummers worden ingezet voor de afsprakenlijnen Testen met de volgende doeleneinden:

Nummer	Beschrijving
0800-1202	'1202' is het algemene, reguliere, testafsprakennummer van de GGD. Burgers kunnen zowel in het Nederlands als in het Engels een testafpraak laten inplannen, of een geplande testafpraak laten annuleren of verzetten. Voor anderstaligen is er een tolkenservice beschikbaar.
0800-2035	'2035' is de lijn waarop iedereen (inclusief kinderen) die in contact is geweest met iemand die corona heeft een afspraak maken. Burgers kunnen zowel in het Nederlands als in het Engels een testafpraak laten inplannen, of een geplande testafpraak laten annuleren of verzetten. Voor anderstaligen is er een tolkenservice beschikbaar. Het proces van afspraken inplannen in het registratiesysteem is gelijk aan het proces op 0800-1202, maar het belscript met handelingsperspectief voor medewerkers wijkt enigszins af, omdat 0800-2035 is toegespitst op de doelgroep die we op 0800-2035 ontvangen. Het is momenteel niet de intentie van Aanbestedende dienst om hier een aanpassing op te doen.
0800-8101	'8101' is de lijn waarop burgers, die hiervoor in aanmerking komen, een test met prioriteit kunnen laten inplannen. Zorgmedewerkers en personeel van het basisonderwijs, voortgezet onderwijs, de kinderopvang en de buitenschoolse opvang (BSO) die voldoen aan de voorwaarden, kunnen een afspraak met prioriteit ingepland krijgen bij een GGD PRIO locatie. De gesprekken worden alleen gevoerd in het Nederlands. Een test met prioriteit kan alleen ingepland worden voor zorg- onderwijspersoneel die in Nederland werkzaam zijn.
0800-5005	'5005' is de lijn die tijdelijk ingezet kan worden. Denk aan: uitgaande reizigers toen GGD'en de Rijksoverheid hebben ondersteund bij het testen van deze doelgroep, zodat zij op reis konden, of inkomende reizigers uit Zuidelijk Afrika toen Omikron net zijn intrede in Nederland deed. Zodat deze doelgroep onder bijzondere omstandigheden herkend en ingepland konden worden bij een GGD. Momenteel is dit nummer niet in gebruik, en houdt Aanbestedende dienst deze achter de hand voor een volgend bijzondere omstandigheid.

Op alle lijnen is het mogelijk dat de burger in het Intern verwijzingsregister (IVR) kiest voor de optie 'vragen'. De medewerkers kunnen hiervoor de door Aanbestedende dienst opgezette Questions & Answers (hierna: Q&A's) raadplegen en de vragen van burgers zo goed mogelijk te beantwoorden. De Q&A's hebben als thema's: vragen over de test, de testuitslag, de testafpraak, het verwerken van persoonsgegevens behorende bij de testafpraak, en overige thema's die een relatie hebben tot een afgenomen test bij één van de GGD'en.

Outbound telefonie wordt ingezet om de negatieve en onbeoordeelbare GGD testuitslagen mee te delen, zowel in de Nederlandse taal als in de Engelse taal:

- Gaat het om een onbeoordeelbare testuitslag? Dan biedt de medewerker in hetzelfde gesprek een nieuwe testafpraak aan en volgt hierin het belscript;
- In bijzondere noodsituaties, zoals een code rood bij extreme weersomstandigheden, bellen medewerkers de burgers na om hun geplande testafpraak te verzetten of, indien gewenst, te annuleren. Hierbij ondersteunen de medewerkers van de landelijke testafsprakenlijnen de GGD'en wanneer hun eigen regionale callcenter niet in staat is om de eigen inwoners na te bellen.

Alle medewerkers zijn de Nederlandse en Engelse voldoende machtig zijn om de negatieve en onbeoordeelbare testuitslag mee te delen. Het is nu (technisch) niet mogelijk om een tolk in te schakelen voor anderstaligen.

In geen van de gevallen is het de medewerker toegestaan om te adviseren over medisch-inhoudelijke vraagstukken. Gaat het bijvoorbeeld om een positieve testuitslag van de GGD, dan wordt de burger doorverbonden of doorverwezen naar de GGD van de burger.

2.2.2 Kenschets huidige opzet dienstverlening afsprakenlijnen Vaccineren

De volgende nummers worden ingezet voor de afsprakenlijnen Vaccineren met de volgende doeleneinden:

Nummer	Beschrijving
0800-7070	'7070' is het algemene, reguliere, afsprakennummer van de GGD. Burgers kunnen zowel in het Nederlands als in het Engels een vaccinatieafpraak laten inplannen, of een geplande afspraak laten annuleren of verzetten. Voor anderstaligen is er een tolkenservice beschikbaar, zodat via een tolk het mogelijk is om een vaccinatie afspraak in te plannen, of een geplande afspraak te laten annuleren of verzetten.
088-2202772	Dit is een telefonielijn die ingezet wordt voor de expertlijnen, o.a. voor burgers met syndroom van down, ernstig immuun gecompromitteerde burgers, burgers doelgroep griepvrij e.d. kunnen via deze lijnen een vaccinatie afspraak maken. Deze lijn maakt gebruik van toegangsnummers voor de specifieke doelgroepen. Daarnaast zijn er ook meerdere telefoonlijnen voor o.a. het vaccin Janssen, Novavax e.d.

Er zijn meerdere lijnen waarop speciale doelgroepen worden ontvangen, zowel in het Nederlands als andere talen. Burgers ontvangen een uitnodiging met een toegangscode voor deze lijnen. Deze gesprekken worden behandeld door een expertgroep. Toeleiding voor deze gesprekken gaan veelal via de huisarts, medisch specialisten of via zorginstellingen of werkgevers. Het proces van afspraken inplannen in het registratiesysteem is gelijk aan het proces op 0800-7070. Het belscript met handelingsperspectief voor medewerkers wijkt nu enigszins af, omdat deze voor de expertlijnen is toegespitst op specifieke doelgroepen.

Naast de hierboven genoemde nummers zijn er actiematige nummers geactiveerd om voor specifieke campagnes andere nummers te kunnen communiceren. Te denken valt aan 0800-1295 voor de campagne 'vrijwillig Janssen vaccinatie' en 0800-1533 voor de zorgmedewerkers. Bij nieuwe campagnes zal mogelijk ook met aparte telefoonnummers gewerkt gaan worden. Van de Aanbieder wordt dan ook verwacht dat het inrichten van dergelijke nummers gerealiseerd kan worden, zowel op technisch als operationeel vlak.

Outbound telefonie wordt ingezet om de onder andere foutief ingeboekte afspraken te verzetten en/of annuleren, om afspraken te maken en voor onderzoeksdoeleinde, zowel in het Nederlands als in het Engels. Alle medewerkers moeten de Nederlandse en Engelse taal voldoende machtig zijn om deze gesprekken te voeren. In bijzondere noodsituaties, zoals een code rood bij extreme weersomstandigheden, bellen medewerkers de burgers na om hun geplande afspraak te verzetten of, indien gewenst, te annuleren. Hierbij ondersteunen de medewerkers van de landelijke afsprakenlijnen de GGD'en wanneer hun eigen regionale callcenter niet in staat is om de eigen inwoners na te bellen.

In geen van de gevallen is het de medewerker toegestaan om te adviseren over medisch-inhoudelijke vraagstukken. Hiervoor worden burgers doorverwezen naar de Medische Informatielijn Vaccineren.

2.2.3 Kenschets huidige opzet dienstverlening afsprakenlijnen Backoffice vaccinatie- en testregistratie

De Backoffice kent een eerstelijns voice (callcenter) en een tweedelijns non-voice, waar gezocht wordt naar oplossingen ten aanzien van problemen rondom vaccinatie- en testregistraties in de CoronaCheck-app. Ter indicatie: bij een aantal inkomende gesprekken per dag van tussen de 6.000 en 8.500 stuks worden circa 1.000 medewerkers ingezet, in de verhouding 70% 1e lijn en 30% 2e lijn.

De CoronaCheck-app is ontwikkeld door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Het ministerie maakt ook het beleid voor het coronabewijs en het coronatoegangsbewijs. De CoronaCheck-app haalt vaccinatiegegevens (ook wel het vaccinatiebewijs genoemd) en positieve testuitslagen op bij de GGD'en (ook wel het herstelbewijs genoemd). De GGD test voor de publieke gezondheid; burgers krijgen van de GGD'en geen testbewijs (negatieve testuitslag) om te reizen of als u geen vaccinatie- of herstelbewijs kunt krijgen. Het telefoonnummer van de Backoffice test- en vaccinatiegegevens GGD waarmee de dienst in Nederland te bereiken is, is 0800 – 50 90. Om de Backoffice vanuit het buitenland te bereiken kunnen burgers bellen naar +31 85 11 24 972. De Backoffice is zeven dagen per week geopend van acht (8.00) uur 's ochtends tot acht (20.00) uur 's avonds.

Het werkproces van de eerstelijns afdeling ziet er als volgt uit:

- Een gesprek komt binnen op telefoonnummer 0800-5090 bij de eerstelijns medewerkers;
- Deze medewerkers controleren in meerdere systemen de vaccinatie- en of testregistraties;
- Waar nodig mogen zij kleine mutaties uitvoeren;
- Wanneer dit niet lukt, dan zal een case aangemaakt worden. Deze case gaat naar de tweede lijn.

De tweede lijn is onderverdeeld in drie teams:

1. Het sorteerteam beoordeelt de rechtmatigheid van de verzoeken en zetten deze of door naar het HKVI (Hulpverleners Kunnen Verklaringen Invoeren) team, naar de regionale GGD of naar het RIVM;
2. Het HKVI team maakt de verklaringen aan en zetten deze klaar voor het Zivver team;
3. Het Zivver team mailt de verklaringen naar burger en sluit de casus af.

2.2.4 Informatiebijeenkomst

Aanbestedende dienst wil Aanbieder een zo goed mogelijk beeld geven van de wijze waarop op dit moment de processen van Aanbestedende dienst en van de Klantcontactdiensten verlopen en georganiseerd zijn. Daarom wordt op 21 maart 2022 een digitale informatiebijeenkomst van twee (2) uur georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomst beschrijft Aanbestedende dienst de huidige situatie en kan de Aanbieder hierover vragen ter verduidelijking stellen. Alle Aanbidders kunnen deze bijeenkomst met twee (2) vertegenwoordigers bijwonen.

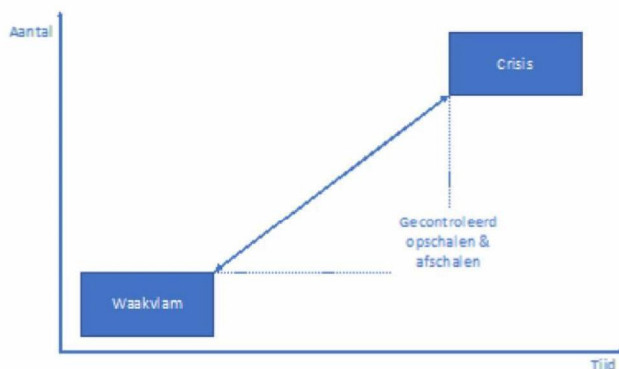
2.3 Scenario's

Voor de klantcontactdiensten die afgenomen worden wijst Aanbestedende dienst erop dat niet of nauwelijks voorspeld kan worden hoe bijvoorbeeld een pandemie zich zal ontwikkelen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

Er zijn drie (3) scenario's (of situaties) die zo concreet mogelijk zijn beschreven:

1. Waakvlam;
2. Gecontroleerd opschalen en afschalen;
3. Crisis.

Zie figuur op volgende pagina:



2.3.1 Scenario 1 - Waakvlam

Op verzoek van de Aanbestedende dienst zal de Aanbieder de Opdracht leveren in een zogenaamde waakvlam-organisatie. In dit scenario is er geen behoefte aan het verzorgen van klantcontact. Aanbieder verplicht zich in dit scenario alle voorbereidingen te treffen die noodzakelijk zijn om aan te vangen met het verzorgen van klantcontact en de klantcontactdiensten probleemloos op te schalen, onder meer:

- Ervoor zorgdragen dat er in beperkte aantallen (hierna nader gespecificeerd) klantcontacten kunnen worden uitgevoerd;
- Ervoor zorgdragen dat de klantcontactinfrastructuur voor de klantcontactdiensten, inclusief de benodigde (beveiligde) hardware- en software, lijncapaciteit, digitale kanalen, accounts, licenties, koppelingen met ICT-systemen van Aanbestedende dienst, doorlopend blijft voldoen aan alle Specificaties en gereed is voor directe opschaling;
- Ervoor zorgen dat er voldoende personeel beschikbaar is voor directe opschaling en dat personeel ten tijde van opschalen voldoet aan de eisen zoals genoemd in het Programma van eisen, bijvoorbeeld door monitoring van de arbeidsmarkt voor tijdige werving, het actueel houden van een personeels- en reservistenbestand of het stand-by houden van personeel;
- Alle documentatie, waaronder scripts en werkinstructies, actueel houden en zorgen dat het personeel dat bij opschaling zal worden ingezet daarmee is getraind;
- Overleg zal voeren met Aanbestedende dienst over de stand van zaken rondom de Opdracht, zoals forecasting en trends in behoefte.

De omvang van de waakvlam per perceel kan door de Aanbestedende dienst in overleg met de Aanbieder worden bijgesteld gedurende de contractperiode.

Specifieke aanvullingen voor de Klantcontactdiensten landelijke afsprakenlijnen Vaccineren

Aangezien de opdracht tot Vaccineren niet op de eerste dag van een pandemie dan wel van een nieuwe uitbraak valt is er specifiek voor de afsprakenlijn voor Vaccineren meer tijd vanaf het startsignaal tot het werkelijke moment van opengaan van de telefoonlijnen. Dit betekent dat voor de afsprakenlijn voor Vaccineren er geen agents gereserveerd en paraat hoeven te staan tijdens het waakvlam-scenario.

Vereisten tijdens dit scenario zijn:

- Inbound telefonie:
 - Geen.
- Outbound telefonie:
 - Geen.
- Inzet alternatieve/digitale middelen:
 - Tijdens het waakvlam scenario moet de Aanbestedende dienst de infrastructuur en tooling op orde hebben om indien gewenst digitale middelen in te zetten bij de start van een vaccinatiecampagne, te weten twee (2) weken na het startsein voor het scenario gecontroleerd opschalen;
 - De inzet van digitale middelen wordt afgestemd met de Aanbestedende dienst en wordt tijdens het waakvlamscenario periodiek getoetst en up-to-date gebracht;

- Doel van de inzet van de digitale middelen is om efficiënter om te gaan met de beschikbare capaciteit. Dat kan door een onbemenste oplossing in te zetten voor het verwerken van vaccinatieverzoeken. Denk aan een chatbot. Maar dit kan ook door efficiëntere bemenste kanalen in te zetten zoals bemenste chat of messaging waarbij een medewerker meerdere verzoeken tegelijk kan afhandelen. Ook kan men denken aan de inzet ondersteuning van de medewerker om het contact efficiënter te laten verlopen, bijvoorbeeld uitvragen van gegevens via een IVR zodat een medewerker dit niet hoeft te doen.

Specifiek aanvullingen voor de Klantcontactdiensten landelijke afsprakenlijnen Testen

De waakvlam organisatie moet geen tot lage callvolumes aankunnen, al dan niet aangevuld met digitale middelen. Tijdens het waakvlamsscenario is de verwachting dat circa 70% van de testafspraken online wordt gemaakt, en circa 30% afhankelijk is van telefonie. Tijdens deze periode mag Aanbieder ervan uitgaan dat circa 90% van uitslagen zelfstandig online ingezien worden. Waardoor slechts 10% afhankelijk is van telefonie. Wanneer telefonische dienstverlening actief is, zien wij dat circa 70% belt voor een testafpraak, circa 20% belt met een vraag, en circa 10% belt om de bestaande testafpraak te annuleren of te verzetten.

Vereisten tijdens dit scenario zijn:

- Inbound telefonie:
 - Van (bijna) nul (0) naar een 100.000 testafspraken per week, waarvan circa 30% (alleen) telefonisch ingepland kan worden, uitgaande van een AHT van zeven (7) minuten;
 - De paraatheid van de stand-by medewerkers moet voldoende zijn om de eerste dagen (48 uren) 8.000 testafspraken telefonisch in te kunnen plannen;
 - Binnen twee (2) weken zal sprake zijn van het scenario 'waakvlam naar gecontroleerd opschalen', waarbij Aanbieder moet kunnen groeien naar circa 100.000 testafspraken per week, waarvan 30% telefonisch wordt ingepland, uitgaande van een AHT van zeven (7) minuten, een SL van 75%/30 sec, en een bereikbaarheid van 95%.
- Outbound telefonie:
 - De paraatheid van medewerkers moet voldoende zijn om bij opschaling van scenario 1 naar scenario 2 de eerste dagen (48 uren) circa 1.000 negatieve testuitslagen telefonisch mee te delen (uitbellen). Dit aantal is afhankelijk van de besmettingsgraad op dat moment;
 - Binnen twee (2) weken zal sprake zijn van het scenario 'waakvlam naar gecontroleerd opschalen', waarbij Aanbieder wordt gevraagd te groeien naar circa 2.000 uitgaande gesprekken per week (afhankelijk van de besmettingsgraad), uitgaande van een AHT van drie (3) minuten, en een van SL 90% die gebeld, bereikt en afgehandeld zijn binnen 24 uur;
 - De positieve testuitslag wordt behandeld door Bron- en Contactonderzoek, en is geen onderdeel van deze mini-competitie.
- Inzet digitale middelen:
 - Zolang er een doelgroep is die een testafpraak wenst, mag de inzet van digitale middelen altijd actief zijn;
 - Binnen 2 weken van het scenario 'waakvlam naar gecontroleerd opschalen' is het Aanbieder toegestaan om door Aanbestedende dienst goedgekeurde digitale middelen en kanalen in te zetten om de telefonische bereikbaarheid op circa 95% te houden. Het percentage inzet van digitale middelen mag in deze periode hoger zijn dan (personele) inzet op telefonie.

Specifiek aanvullingen voor de Klantcontactdiensten Backoffice vaccinatie- en testregistratie

De verwachting is dat er tijdens een waakvlam scenario geen behoefte is aan diensten van de Backoffice aangezien er geen wijzigingen in DCC en/of CTB verwacht worden.

Vereisten tijdens dit scenario zijn:

- Inbound telefonie:
 - Geen.
- Outbound telefonie:
 - Geen.
- Inzet alternatieve/digitale middelen:
 - Tijdens het waakvlam scenario moet de Aanbieder de infrastructuur en tooling op orde hebben om indien gewenst digitale middelen in te zetten wanneer een coronabewijs weer noodzakelijk is om

bepaalde rechten te verkrijgen, te weten twee (2) weken na het startsein voor het scenario gecontroleerd opschalen;

- De inzet van digitale middelen wordt afgestemd met de Aanbestedende dienst en wordt tijdens het waakvlamsscenario periodiek getoetst en up to date gebracht;
- Doel van de inzet van de digitale middelen is om efficiënter om te gaan met de beschikbare capaciteit. Dat kan door een onbemenste oplossing in te zetten voor het verwerken van verzoeken. Denk aan een chatbot. Maar dit kan ook door efficiëntere bemenste kanalen in te zetten zoals bemenste chat of messaging waarbij een medewerker meerdere verzoeken tegelijk kan afhandelen. Ook kan men denken aan de inzet ondersteuning van de medewerker om het contact efficiënter te laten verlopen, bijvoorbeeld uitvragen van gegevens via een IVR zodat een medewerker dit niet hoeft te doen.

2.3.2 Scenario 2 - Gecontroleerd opschalen en afschalen

Binnen dit scenario houdt de Aanbestedende dienst rekening met uitbreiding (opschalen) of inkrimping (afschalen) van de dienstverlening. Bijvoorbeeld omdat er een uitbraak plaatsvindt van een variant van COVID-19, de besmettingscijfers gestaag toenemen of bijvoorbeeld omdat een nieuwe vaccinatiecampagne gestart wordt, telkens met als gevolg dat de omvang van klantcontactdiensten gecontroleerd op- en afgeschaald dient te worden (in menskracht en infrastructuur). Opschaling en afschaling wordt op basis van forecasts uitgevoerd. Productiviteit kan fluctueren als gevolg van wisselende workload (het verloop van de (op- en aflopende) 'waste' wordt door Aanbieder inzichtelijk gemaakt).

Aanbieder zal op het eerste schriftelijke verzoek van de Aanbestedende dienst de Klantcontactdiensten op- of afschalen binnen de door Aanbestedende dienst aangegeven termijn en tot de door Aanbestedende dienst aangegeven capaciteit. Daarbij geldt dat Aanbieder tot en met de afgesproken maximumcapaciteit (de 'Bovengrens') (hierna gespecificeerd voor de Klantcontactdiensten landelijke afsprakenlijnen Testen, Vaccineren en Backoffice) garandeert dat zij de Klantcontactdiensten op ieder moment en in alle gevallen kan op- en afschalen met de snelheid zoals hierna gespecificeerd voor de klantcontactdiensten landelijke afsprakenlijnen Testen, Vaccineren en Backoffice (hierna benoemd als 'de Snelheid').

Specifiek aanvullingen voor de Klantcontactdiensten landelijke afsprakenlijnen Vaccineren

Tijdens de piek van de vaccinatiecampagne en de 1e boosterronde werden er op weekbasis tussen de anderhalf (1,5) en twee (2) miljoen vaccinaties toegediend. Dat komt neer op ca 275.000 afspraken per dag.

Het is de verwachting dat (een deel van) de Nederlandse bevolking proactief wordt uitgenodigd. Dit betekent dat burgers een afspraak voor vaccinatie ontvangen zonder dat ze deze afspraak zelf hoeven te maken. Een deel zal hiervoor niet in aanmerking komen en moet zelf een vaccinatieafspraak inplannen via het portaal of via het landelijk callcenter, middels telefoon of andere middelen.

De organisatie van de Aanbestedende dienst moet in staat zijn om twee (2) weken na het startsein 50.000 vaccinatieverzoeken per dag te verwerken. Deze verzoeken bestaan uit het inplannen, verzetten en annuleren van een afspraak voor vaccinatie. Hierbij wordt de inzet van alternatieve middelen gestimuleerd om de schaalbaarheid te vergroten. Denk aan de inzet van een chat- of voicebot.

Na de initiële start van de campagne moet de Aanbieder in staat zijn om wekelijks met 20.000 vaccinatieverzoeken te kunnen opschalen, groeiend naar een maximum van 150.000 verzoeken per dag (hierna benoemd als 'de Bovengrens').

Er is sprake van dit maximum wanneer het proactief uitnodigen of het portaal niet of beperkt beschikbaar is waardoor er meer uitgeweken zal worden naar het inplannen van afspraken via het landelijk callcenter. Het is dus van het grootste belang dat er alternatieve middelen ingezet kunnen worden die deze schaalbaarheid mogelijk maakt zonder het risico te lopen dat de werving en beschikbaarheid van medewerkers te groot wordt.

Vereisten tijdens dit scenario zijn:

- Inbound telefonie:
 - De Snelheid:
 - Van nul (0) calls tijdens de waakvlam naar potentieel 50.000 verzoeken per dag twee (2) weken na het activeren van het scenario 'gecontroleerd opschalen';

- Vanaf week drie (3) na startsein wekelijks 20.000 extra verzoeken kunnen afhandelen;
- Maximaal af te handelen aantal verzoeken 150.000 (de Bovengrens);
- Wanneer de opdracht wordt gegeven moet in hetzelfde tempo kunnen worden afgeschaald binnen de kaders die vanuit de CAO en wet hiervoor gelden. Bijvoorbeeld rekening houdend met de ingeroosterde uren en termijn waarop die bekend gemaakt moeten worden.
- Tijdens het waakvlam scenario is het toegestaan om medewerkers in te zetten op andere projecten zodat de kosten voor deze situatie worden geminimaliseerd. Medewerkers moeten wel oproepbaar en beschikbaar zijn binnen de termijn die nodig is om hen na twee (2) weken operationeel te hebben voor de afsprakenlijn voor Vaccineren;
- Uitgangspunten:
 - Bereikbaarheid 95%;
 - Servicelevel 75% binnen 30 seconden;
 - AHT van 480 seconden.
- Outbound telefonie:
 - Er worden dagelijks controles in het bronsysteem van de GGD uitgevoerd om te checken of afspraken voldoen aan de eisen. Denk hierbij aan: juiste locatie, juiste vaccintype, juiste leeftijdsgrens en dergelijke. Wanneer een afspraak niet voldoet wordt dit record toegevoegd aan een uitvallijst die dagelijks wordt gebeld om de afspraak te annuleren of te verzetten. Dit vereist outboundcapaciteit;
 - Tijdens het gecontroleerd opschalen dient er vanaf het openstellen van de lijnen dagelijks capaciteit beschikbaar te zijn om 500 outbound gesprekken te voeren. Vervolgens moet dit aantal wekelijks groeien naar 200 calls, dus in week 3: 700 calls/dag, in week 4: 900 calls/dag tot een maximum van 1500 outbound calls/dag (de Snelheid);
 - Wanneer deze capaciteit niet nodig is, moet deze worden ingezet op de inbound calls zodat de capaciteit niet onbenut blijft;
 - Uitgangspunten:
 - Aantal belpogingen maximaal vijf (5);
 - AHT van 300 seconden.
- Inzet alternatieve/digitale middelen:
 - Tijdens het waakvlam scenario moet de Aanbestedende dienst de infrastructuur en tooling op orde hebben om indien gewenst digitale middelen in te zetten bij de start van een vaccinatiecampagne, te weten twee (2) weken na het startsein voor het scenario gecontroleerd opschalen;
 - De inzet van digitale middelen wordt afgestemd met de Aanbestedende dienst en wordt tijdens het waakvlamsscenario periodiek getoetst en up to date gebracht;
 - Doel van de inzet van de digitale middelen is om efficiënter om te gaan met de beschikbare capaciteit. Dat kan door een onbemenste oplossing in te zetten voor het verwerken van vaccinatieverzoeken. Denk aan een chatbot. Maar dit kan ook door efficiëntere bemenste kanalen in te zetten zoals bemenste chat of messaging waarbij een medewerker meerdere verzoeken tegelijk kan afhandelen. Ook kan men denken aan de inzet ondersteuning van de medewerker om het contact efficiënter te laten verlopen, bijvoorbeeld uitvragen van gegevens via een IVR zodat een medewerker dit niet hoeft te doen;
 - In overleg met de Aanbestedende dienst kan de middelenmix verder worden uitgebreid en vaker worden ingezet.

Specifiek aanvullingen voor de Klantcontactdiensten landelijke afsprakenlijnen Testen

Context schets uit het verleden.

Vanwege het grillige verloop van de testvraag, en de afhankelijkheid van het geformuleerde testbeleid, is het lastig om cijfermatige voorspellingen te doen voor gecontroleerd op- en afschalen. Voor de Programmalijn Testen worden een aantal historische pieken en de duur van deze pieken weergegeven in aantal testafspraken per week, de verhouding online afspraken inplannen versus telefonisch afspraken inplannen, met bijbehorende geschatte AHT's, zodat Aanbieder een aantal kengetallen heeft om mee te rekenen.

De aanloopperiode kenmerkt zich als een kortstondige crisissituatie, waarin de telefonische bereikbaarheid nog wel nagestreefd wordt, en de activiteiten in gang worden gezet om gecontroleerd op te schalen. Tijdens het gecontroleerd opschalen is de verwachting dat circa 65% van de afspraken online via coronatest.nl gemaakt zal worden en 35% afhankelijk is van telefonie. Tijdens deze periode mag Aanbieder ervan uitgaan dat 90% van uitslagen zelfstandig digitaal ingezien wordt en slechts 10% van de uitslagen telefonisch doorgegeven wordt.

Wanneer telefonische dienstverlening actief is, zien wij dat circa 70% belt voor een testafspraken, circa 20% belt met een vraag, en circa 10% belt om de bestaande testafspraken te annuleren of te verzetten.

- Inbound telefonie. Hieronder een beschrijving van het verloop tijdens de verschillende pieken in het testen:
 - Piek 1:
 - Opschaling naar de piek duurde zo'n tien (10) weken: twee (2) weken crisis-opschaling, acht (8) piekweken met gecontroleerd opschalen. Daling vanaf de piek duurde zo'n acht (8) weken: twee (2) weken scherpe daling, zes (6) weken gecontroleerd afschalen;
 - De twee (2) aanloopweken zijn een situatie van waakvlam naar crisis opschaling, waarbij (meer dan) een verdubbeling van het maximaal verwachte aantal testafspraken in scenario waakvlam (100.000 testafspraken) per week worden aangevraagd, wat neerkwam op circa 350.000 testafspraken per week. De gesprekken duren in deze periode ook langer, met een AHT van ruim negen (9) minuten per gesprek;
 - In de acht (8) piekweken erna is er gecontroleerd opgeschaald waarin er circa 525.000 testafnames per week hebben plaatsgevonden bij GGD'en. De gesprekken kenden een AHT van ongeveer acht (8) minuten per gesprek;
 - Na de acht (8) piekweken daalde het aantal testen in twee (2) weken tijd met meer dan 100.000 testen per week naar uiteindelijk circa 350.000 testafspraken per week. De gesprekken kenden hier weer een gemiddelde AHT van zeven (7) minuten;
 - In zes (6) weken tijd is er gecontroleerd afgeschaald naar het maximum van de waakvlam, namelijk circa 100.000 testafspraken per week, met gesprekken van een gemiddelde AHT van zeven (7) minuten lieten zien.
 - Piek 2:
 - Opschaling naar de piek duurde zo'n zeven (7) weken: twee (2) weken crisis-opschaling, vijf (5) piekweken met gecontroleerd opschalen. Daling vanaf de piek duurde zo'n vier (4) weken, met een scherpe daling in de eerste week, en een voorbereiding op gecontroleerd opschaling naar een hogere piek in testvraag. Kort erna ontstond echter crisis 2;
 - De twee (2) aanloopweken zijn een situatie van waakvlam naar crisis opschaling, waarbij week na week meer dan het maximaal verwachte aantal testafspraken in scenario waakvlam (100.000 testafspraken) per week werden aangevraagd. Dit kwam neer op circa 140.00 testafspraken extra per week. De gesprekken duurden in deze periode ook langer, met een AHT van ruim negen (9) minuten per gesprek;
 - In de vijf (5) piekweken erna is er gecontroleerd opgeschaald waarin er circa 630.000 testafnames per week hebben plaatsgevonden bij GGD'en. De gesprekken kenden een AHT van ongeveer acht (8) minuten per gesprek;
 - Na de vijf (5) piekweken daalde het aantal testen in week met circa 175.000 testen per week, de weken erna daalde het aantal testen naar circa 350.000 testen per week. Dit was de stilte voor de storm voor de volgende piek. Deze piek wordt beschreven in het Crisisscenario, crisis 2.
- Outbound telefonie:
 - Voor voorbeeld Piek 1 mag Aanbieder uitgaan van gemiddeld 10.000 uitgaande gesprekken per week, met een AHT van drie (3) minuten, en SL van 90% die gebeld, bereikt en afgehandeld is. Dit is wel afhankelijk van de besmettingsgraad op dat moment;
 - Voor voorbeeld Piek 2 mag Aanbieder uitgaan van gemiddeld 20.000 uitgaande gesprekken per week, met een AHT van drie (3) minuten en SL van 90% die gebeld, bereikt en afgehandeld is. Dit is wel afhankelijk van de besmettingsgraad op dat moment;
- Inzet digitale middelen:
 - Tijdens de aanloopweken wordt Aanbieder gevraagd om, net als bij crisis, nadrukkelijk digitale middelen in te zetten (in overleg met Aanbestedende dienst) om de telefonische bereikbaarheid zo goed mogelijk te houden;
 - Binnen de periodes van gecontroleerd opschalen is het Aanbieder toegestaan om digitale middelen in te zetten om gesprekken af te vangen, of alternatieven aan te dragen voor inbound/outbound telefonie. Het percentage inzet van digitale middelen mag in deze periode hoger zijn dan (personele) inzet op inbound telefonie.

Vereist tijdens dit scenario zijn:

- Aanbieder zal op eerste schriftelijke verzoek van Aanbestedende dienst de Klantcontactdiensten op- of afschalen binnen de door Aanbestedende dienst aangegeven termijn en tot de door Aanbestedende dienst aangegeven capaciteit. Leverancier zal in dit scenario moeten kunnen opschalen van 100.000 afspraken per week en 7.000 outbound calls per week naar 150.000 afspraken per week en 10.000 outbound calls per week (dit is de Bovengrens). Aanbieder zal de Klantcontactdiensten tot en met de Bovengrens op ieder moment en in alle gevallen kunnen op- en afschalen met de Maximumsnelheid (capaciteitstoe- of afname per tijdseenheid) die Aanbieder zal opnemen in zijn Offerte (hierna: 'Maximumsnelheid').

Specifiek aanvullingen voor de Klantcontactdiensten Backoffice vaccinatie- en testregistratie

Na de lancering van het DCC in juli 2021 ontvingen de GGD'en in de eerste week ca. 70.000 calls bij de Backoffice vaccinatie- en testregistratie. Dit was tevens de piek van het aanbod.

Het is de verwachting dat (een deel van) de opstartproblemen die destijds zorgde voor het aanbod inmiddels niet meer aan de orde zijn. Aanbieder moet in staat zijn om twee (2) weken na het startsein 5.000 verzoeken per dag te verwerken. Deze verzoeken bestaan uit het corrigeren en aanpassen van persoonsgegevens, vaccinatie en testregistraties, doorsturen van verzoeken naar regionale GGD'en en het RIVM. Hierbij wordt de inzet van alternatieve middelen gestimuleerd om de schaalbaarheid te vergroten. Denk aan de inzet van een chat- of voicebot.

Na de initiële start van de campagne moet Aanbieder in staat zijn om wekelijks met 2.000 verzoeken te kunnen opschalen, groeiend naar een maximum van 10.000 verzoeken per dag.

Het is van het grootste belang dat er alternatieve middelen ingezet kunnen worden die deze schaalbaarheid mogelijk maakt zonder het risico te lopen dat de werving en beschikbaarheid van medewerkers te groot wordt.

Vereisten tijdens dit scenario zijn:

- Inbound telefonie:
 - **De Snelheid:**
 - Van nul calls tijdens de waakvlam naar potentieel 5.000 verzoeken per dag twee (2) weken na het activeren van het scenario 'gecontroleerd opschalen';
 - Vanaf week 3 na startsein wekelijks 2.000 extra verzoeken kunnen afhandelen;
 - Maximaal af te handelen aantal verzoeken/dag 10.000 (de Bovengrens);
 - Wanneer de opdracht wordt gegeven moet in hetzelfde tempo kunnen worden afgeschaald binnen de kaders die vanuit de CAO en wet hiervoor gelden. Bijvoorbeeld rekening houdend met de ingeroosterde uren en termijn waarop die bekend gemaakt moeten worden.
 - Tijdens het waakvlam scenario is het toegestaan om medewerkers in te zetten op andere projecten zodat de kosten voor deze situatie worden geminimaliseerd. Medewerkers moeten wel oproepbaar en beschikbaar zijn binnen de termijn die nodig is om hen na twee (2) weken operationeel te hebben voor de afsprakenlijn voor Vaccineren;
 - Uitgangspunten:
 - Bereikbaarheid 95%;
 - Servicelevel 75% binnen 30 seconden;
 - AHT van 485seconden.
- Outbound telefonie:
 - Geen.
- Inzet alternatieve/digitale middelen:
 - Tijdens het waakvlam scenario moet de Aanbestedende dienst de infrastructuur en tooling op orde hebben om indien gewenst digitale middelen in te zetten bij de start van een vaccinatiecampagne, te weten twee (2) weken na het startsein voor het scenario gecontroleerd opschalen;
 - De inzet van digitale middelen wordt afgestemd met de Aanbestedende dienst en wordt tijdens het waakvlamsscenario periodiek getoetst en up to date gebracht;
 - Doel van de inzet van de digitale middelen is om efficiënter om te gaan met de beschikbare capaciteit. Dat kan door een onbemenste oplossing in te zetten voor het verwerken van verzoeken. Denk aan een chatbot. Maar dit kan ook door efficiëntere bemenste kanalen in te zetten zoals bemenste chat of messaging waarbij een medewerker meerdere verzoeken tegelijk kan afhandelen. Ook kan men denken aan de inzet ondersteuning van de medewerker om het contact efficiënter te laten verlopen, bijvoorbeeld uitvragen van gegevens via een IVR zodat een medewerker dit niet hoeft te doen;

- In overleg met de Aanbestedende dienst kan de middelenmix verder worden uitgebreid en vaker worden ingezet.

2.3.3 Scenario 3 - Crisis

Van de leverancier wordt verwacht dat hij in deze crisissituatie op basis van best effort zijn maximale capaciteit zo snel mogelijk levert. Verwachte volumes klantcontact zijn dusdanig omvangrijk dat Aanbieders tijdelijk, acuut met de grootst mogelijke snelheid moeten op- én afschalen om die volumes te kunnen verwerken. Het tempo van opschaling ligt dusdanig hoog dat dit niet goed planbaar is en het daadwerkelijk realiseren van de opschaling één van de eerste prioriteiten van Aanbestedende dienst is, om de infectieziektebestrijding in Nederland goed onder controle te kunnen krijgen. Er is sprake van een zogenaamde crisissituatie. Afschalen naar een lager volume of 'waakvlam-niveau' zo gauw de crisis achter de rug is maakt deel uit van dit scenario.

Forecasting is niet goed mogelijk, alle denkbare inspanningen moeten ingezet worden. Focus ligt op het hoofd bieden aan onverwachte ontwikkeling.

Indien Aanbestedende dienst verder wenst op te schalen dan de Bovengrens, geldt ten aanzien van het deel van de capaciteit dat de Bovengrens te boven gaat een inspanningsverplichting voor Aanbieder om die extra capaciteit te realiseren.

Indien Aanbestedende dienst sneller wenst op of af te schalen dan de Snelheid, geldt ten aanzien van het deel van de Snelheid dat de Snelheid te boven gaat een inspanningsverplichting voor Aanbieder om die extra Snelheid te realiseren.

Specifieke aanvullingen voor de Klantcontactdiensten landelijke afsprakenlijn Vaccineren

In dit scenario zal de inzet van alternatieve/digitale middelen nog belangrijker worden. Aanbestedende dienst verwacht in dit scenario naast de reguliere inspanning op vergroten van de capaciteit een toegewijd team van professionals die vanuit de Aanbieder werken aan het vergroten van de inzet van deze middelen om zo snel als mogelijk en binnen de richtlijnen en mogelijkheden van de Aanbestedende dienst het aantal afgehandelde verzoeken te maximaliseren.

Verder verwacht de Aanbestedende dienst in dit scenario dat medewerkers ook gevraagd wordt om extra inspanningen te leveren binnen de grenzen van wat mogelijk en toegestaan is. Aanbieder onderneemt initiatieven om uit de bestaande groep medewerkers meer capaciteit te realiseren. Tegelijkertijd verwacht de Aanbestedende dienst dat de Aanbieder zorgdraagt voor de fysieke en mentale gezondheid van de medewerkers om risico op verzuim en uitstroom te mitigeren.

Specifieke aanvullingen voor de Klantcontactdiensten landelijke afsprakenlijn Testen

Een crisissituatie kan ook ontstaan vanuit een waakvlam organisatie. Ook hier wordt uitgegaan van historische informatie, waarin kortstondig (maximaal 1 maand) een zeer hoog volume in zeer korte tijd wordt aangeboden. Kenmerkend voor een crisisperiode zijn onder andere de volgende elementen:

- Capaciteit wordt in dit scenario volledig benut en soms ook uitgeput;
- Medewerkers zijn volledig aan de slag met uitvoering van werkzaamheden;
- Er is minder tijd voor opleiding en bijscholing;
- Er is aandacht voor voldoende instroom van nieuwe medewerkers;
- Kwaliteit en productiviteit moeten nog steeds voldoen aan de gestelde normen;
- Forecasting is niet goed mogelijk;
- Alle denkbare inspanningen moeten ingezet worden;
- De focus ligt op het hoofd bieden aan onverwachte ontwikkelingen.

Tijdens een crisissituatie is het aannemelijk dat 60% online een testafpraak kan en zal maken, en (maximaal) 40% afhankelijk is van telefonie. Tijdens deze periode mag Aanbieder ervan uitgaan van circa 90% van de uitslagen zelfstandig online ingezien wordt. Wanneer telefonische dienstverlening actief is, zien wij dat circa 70% belt voor een testafpraak, circa 20% belt met een vraag, en circa 10% belt om de bestaande testafpraak te annuleren of te verzetten.

- Inbound telefonie:
 - Hieronder een beschrijving van het verloop tijdens de kortstondige pieken/crises bij Testen:
 - Crisis 1: van waakvlam naar crisis:

- Duurde zo'n drie (3) weken, waarbij vooral in de ochtend herhaalverkeer zorgde voor verstopping in de telefonische dienstverlening. Meerdere bellers konden gedurende deze periode, en vooral tijdens de ochtendpiek, niet toegelaten worden tot de wachtrij. De gemiddelde wachttijd van een toegelaten burger bedroeg ongeveer vijf (5) minuten, de gemiddelde AHT kon oplopen van negen (9) tot tien (10) minuten;
- In de aanloopweek (week 1) was het aantal testen gestegen van circa 135.000 testen per week naar circa 380.000 testen per week. Tijdens de piek (week 2) zijn er circa 460.000 testen uitgevoerd. In week 3 zette een scherpe daling in naar circa 295.000 testen in de week. Daarna werd er gecontroleerd afgeschaald.
- Crisis 2: van gecontroleerd opschalen naar crisis;
 - Duurde zo'n vier (4) weken, en volgde kort op de eerder beschreven Piek 2, waarbij vooral in de ochtend herhaalverkeer zorgde voor verstopping in de telefonische dienstverlening. Meerdere bellers konden gedurende deze periode, en vooral tijdens de ochtendpiek, niet toegelaten worden tot de wachtrij. De gemiddelde wachttijd van een toegelaten burger bedroeg ongeveer vijf (5) minuten, de gemiddelde AHT kon oplopen tot negen (9) tot tien (10) minuten;
 - In aanloopweken 1 en 2 werden respectievelijk circa 595.000 testen per week en circa 700.000 testen per week uitgevoerd;
 - In piekweek 1 werden er ongeveer 960.000 testen uitgevoerd;
 - In piekweek 2 werden er ongeveer 1.036.000 testen uitgevoerd;
 - In piekweek 3 werden er ruim 1.000.000 testen uitgevoerd;
 - In piekweek 4 werden er ongeveer 850.000 testen uitgevoerd.
 - In de week hierna werd een scherpe daling ingezet, waarbij er ruim 320.000 testen per week minder werden uitgevoerd. De gesprekken om gecontroleerd af te schalen zijn hierna hervat.
- Outbound telefonie:
 - Voor voorbeeld Crisis 1 mag Aanbieder uitgaan van gemiddeld 12.000 uitgaande gesprekken per week, met een AHT van twee (2) minuten, en SL van 90% die gebeld, bereikt en afgehandeld is. Dit is wel afhankelijk van de besmettingsgraad op dat moment;
 - Voor voorbeeld Piek 2 mag Aanbieder uitgaan van gemiddeld 35.000 uitgaande gesprekken per week, met een AHT van twee (2) minuten en SL van 90% die gebeld, bereikt en afgehandeld is. Dit is wel afhankelijk van de besmettingsgraad op dat moment.
- Inzet digitale middelen:
 - Binnen de periodes van crisis wordt van Aanbieder verwacht om digitale middelen nadrukkelijk (in overleg met Aanbestedende dienst) in te zetten om gesprekken af te vangen en de telefonische bereikbaarheid zo goed mogelijk te realiseren;
 - De telefonische bereikbaarheid kan tevens bereikt worden door het SL van 90%/24 uur bij het uitbellen van negatieve en onbeoordeelbare testuitslagen na te streven, om zodoende herhaaldelijk inkomend telefonieverkeer te voorkomen. Ook hier wordt van Aanbieder verwacht om digitale middelen nadrukkelijk (in overleg met Aanbestedende dienst) in te zetten om het SL van 90%/24 uur op uitgaande gesprekken te realiseren;
 - Het percentage inzet van digitale middelen mag in deze periode hoger zijn dan (personele) inzet op inbound telefonie.

Specifieke aanvullingen voor de Klantcontactdiensten Backoffice vaccinatie- en testregistratie

De aard van dit scenario is dat er geen sprake meer is van gecontroleerd opschalen, omdat de vraag de planbare groei overstijgt. In dit scenario verwacht de Aanbestedende dienst dat de Aanbieder alles in het werk stelt om de maximaal mogelijke capaciteit te realiseren. In dit scenario zal de inzet van alternatieve/digitale middelen nog belangrijker worden. Aanbestedende dienst verwacht in dit scenario naast de reguliere inspanning op vergroten van de capaciteit een toegewijd team van professionals die vanuit de Aanbieder werken aan het vergroten van de inzet van deze middelen om zo snel als mogelijk en binnen de richtlijnen en mogelijkheden van de Aanbestedende dienst het aantal afgehandelde verzoeken te maximaliseren.

Verder verwacht de Aanbestedende dienst in dit scenario dat medewerkers ook gevraagd wordt om extra inspanningen te leveren binnen de grenzen van wat mogelijk en toegestaan is. Aanbieder onderneemt initiatieven om uit de bestaande groep medewerkers meer capaciteit te realiseren. Tegelijkertijd verwacht de Aanbestedende dienst dat de Aanbieder zorgdraagt voor de fysieke en mentale gezondheid van de medewerkers om risico op verzuim en uitstroom te mitigeren.

2.4 Kerngegevens

Gegeven	Klantcontactdiensten t.a.v. landelijke afsprakenlijnen Testen	Klantcontactdiensten t.a.v. landelijke afsprakenlijnen Vaccineren	Klantcontactdiensten t.a.v. de Backoffice vaccinatie- en testregistratie
Medewerkers werken op basis van	Scripts		
Duur van een gemiddelde call (Average Handling Time - AHT)	7 minuten	9 minuten	
Contactrichting (voornamelijk)	Inbound (Afsprakenlijnen Vaccinatie verschuift naar Outbound bij beleidswijziging naar proactief benaderen van burgers)		
Afhankelijkheid dienstverleningsvraag	Op basis van verloop COVID-19 pandemie	Afhankelijk van vaccinatiecampagneagenda	
Niveau	Ten minste MBO		Zie functieprofiel
Competenties	Gedegen digitale en communicatieve vaardigheden		Aanvullende communicatieve vaardigheden; zie beschrijvende tekst van de Backoffice in paragraaf 2.1
Kwaliteitssysteem	Werkend volgens NEN7510		
KPI's en servicelevels	Zie beschrijving Programma van eisen		

2.5 Buiten de scope van de Opdracht

De volgende onderdelen hangen samen met de Opdracht, maar behoren niet tot de scope van deze Opdracht:

- Klantcontactdiensten ten behoeve van de uitvoering van Bron- en Contactonderzoek;
- Klantcontactdiensten ten behoeve van de Medische Informatielijn Vaccineren. Dit is een Klantcontactdienst waar mensen vragen kunnen stellen die zich niet comfortabel voelen bij een vaccinatie ter bestrijding van COVID-19 en hier vragen over hebben;
- Klantcontactdiensten ten behoeve van de informatielijn 'Vragen over Corona'. Vragen over Corona is een Klantcontactdienst waar burgers met vragen ten aanzien van COVID-19 terecht kunnen die medisch-inhoudelijk van aard zijn.

2.6 Omvang van de Opdracht

Aanbestedende dienst heeft in paragraaf 2.2 van het Beschrijvend Document bij de Raamovereenkomst uitgesproken voornemens te zijn uitvoering te geven aan het scenario "Waakvlam". Het verloop van de pandemie is hierbij echter leidend. Aanbestedende dienst herhaalt voor de Nadere Opdracht die centraal staat in deze Offerteaanvraag datzelfde voornemen. Dit betekent dat Aanbestedende dienst in beginsel uitgaat van relatief lage afname van klantcontactdiensten.

Op basis van de ontwikkelingen van de dienstverlening van de LCCB aan de burger op het vlak van de afsprakenlijnen voor Testen en Vaccineren (inclusief de activiteiten van de Backoffice Vaccineren) gedurende 2021 ziet Aanbestedende dienst dat sprake is van een dalende trend. Deze trend is zichtbaar voor de gehele omvang van deze Nadere Opdracht en geldt dus voor de activiteiten voor zowel Testen als Vaccineren.

Daarnaast wijst Aanbestedende dienst erop dat de verwachting is dat door het combineren van de afsprakenlijnen voor Testen en Vaccineren er een mogelijkheid ontstaat om synergievoordelen te realiseren dan wel een hoger efficiency te realiseren.

Voor de afsprakenlijn voor Vaccineren geldt voorts dat de benodigde capaciteit in belangrijke mate bepaald wordt door de Vaccinatiecampagne (inclusief de boostercampagne). Aanbestedende dienst voorziet dat de vaccinatiecampagne uitnodiging gedreven georganiseerd zal gaan worden. Dit houdt kort gezegd in dat burgers een vaccinatie (de boosterprik inbegrepen) kunnen ontvangen na uitnodiging daartoe door Aanbestedende dienst. Wanneer de vaccinatiecampagne uitnodiging gedreven georganiseerd wordt, verwacht Aanbestedende dienst dat de benodigde capaciteit voor de afsprakenlijn voor Vaccineren zal afnemen én dat het uitnodigingsproces in belangrijke mate geautomatiseerd kan plaatsvinden.

Dergelijke procesoptimalisaties onderzoekt Aanbestedende dienst ook voor de dienstverlening op het gebied van Testen. Maar vanwege de vraag- en beleid gedreven aard van de dienstverlening op het gebied van Testen

verwacht Aanbestedende dienst dat procesoptimalisaties aanzienlijk minder invloed zullen hebben op de benodigde capaciteit.

In algemene zin verwacht Aanbestedende dienst een daling in de omvang van de gevraagde capaciteit ten opzichte van 2021.

Het eerder genoemde voornemen van Aanbestedende dienst om uitvoering te geven aan het scenario "Waakvlam" hangt ook samen met de door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport gevraagde organisatie van de pandemische paraatheid. Het scenario "Waakvlam" zoals nader beschreven in paragraaf 2.4.1 van deze Offerteaanvraag is bij uitstek geschikt om gereed te zijn voor eventuele toekomstige situaties waarbij behoefte is aan (zeer) grote capaciteit voor de afsprakenlijnen Testen en Vaccineren evenals de dienstverlening van de Backoffice Vaccineren.

Gelet op het feit dat het verloop en de ontwikkeling van de COVID-19 pandemie door Aanbestedende dienst niet voorspeld kan worden acht Aanbestedende dienst sprake van een grote mate van onzekerheid in de benodigde capaciteit. Aanbieders dienen in de praktijk derhalve rekening te houden met aanzienlijk lagere capaciteitsbehoefte en te realiseren omzet dan de raming van de opdrachtwaarde in deze paragraaf suggereert.

Om effectief invulling te kunnen geven aan de pandemische paraatheid waar het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport om vraagt, voldoende financiële ruimte beschikbaar te hebben in de beoogde Nadere Overeenkomst én eventuele toekomstige crisissituaties op te kunnen vangen, gaat Aanbestedende dienst voor de raming van de Opdrachtwaarde uit van een capaciteitsbehoefte op een lager niveau dan eind 2021 en begin 2022.

Aanbestedende dienst gaat uit van de volgende raming:

Jaar	Raming
1	5.1.2b
2	
3	
4	

De aangeduide jaren betreffen periodes van twaalf (12) maanden te rekenen vanaf het moment van ingaan van de Nadere Overeenkomst over de gehele looptijd van de Nadere Overeenkomst inclusief verlengingsopties geldt een totale geraamde waarde van 5.1.2b exclusief omzetbelasting.

Aan deze raming kunnen geen rechten worden ontleend.

Aanbestedende dienst wijst er op dat de omvang waarmee de winnende Aanbieder de Nadere Overeenkomst zal starten, gelijk is aan de omvang waarmee het huidige (aflopende) contract eindigt. De Nadere Overeenkomst hoeft dus niet te starten vanuit het scenario "Waakvlam", maar kan wel starten vanuit het scenario "Waakvlam".

2.7 Contractvorm

De Aanbestedende dienst is voornemens om één (1) Nadere Overeenkomst af te sluiten voor deze Nadere Opdracht. De overeengekomen Opdracht wordt uitgevoerd in de periode van 16 mei 2022 tot 16 mei 2023.

De Aanbestedende dienst zal eenzijdig de mogelijkheid hebben om de Overeenkomst onder dezelfde voorwaarden te verlengen met drie (3) keer één (1) jaar, tot uiterlijk 16 mei 2026. Uiterlijk één (1) maand voor het einde van de contractperiode geeft de Aanbestedende dienst aan of er van de verlengingsoptie gebruik wordt gemaakt. Indien de verlengingsoptie door Aanbestedende dienst niet wordt gebruikt, eindigt de Overeenkomst van rechtswege na het verstrijken van de in de eerste zin van deze paragraaf en alinea bedoelde termijnen.

2.8 Wachtkamerconstructie

De Klantcontactdiensten zullen worden ingezet in het kader van de bestrijding van COVID-19. Gelet daarop is het voor de Aanbestedende dienst van groot belang dat de Klantcontactdiensten daadwerkelijk geleverd zullen worden in overeenstemming met de eisen en afspraken die zijn beschreven in de Nadere Offerteaanvraag, de Nadere Overeenkomst en de overige documenten bij de minicompetitie. De Aanbestedende dienst wil de risico's dat de winnende Aanbieder de klantcontactdiensten (toch) niet in overeenstemming met deze eisen en afspraken

kan leveren zoveel mogelijk beperken. De Aanbestedende dienst maakt voor deze Minicompetitie daarom gebruik van een wachtkamerconstructie. Dit houdt het volgende in.

Er wordt een Nadere Overeenkomst aangegaan met de Aanbieder die de 'economisch meest voordelige Inschrijving' heeft ingediend. De Aanbieder die een geldige Inschrijving heeft uitgebracht en die niet in aanmerking komt voor gunning maar op de eerstvolgende plaats in de oorspronkelijke rangorde is geëindigd, zal plaatsnemen in de zogenaamde 'wachtkamer'. Hiermee wordt bedoeld dat, indien Aanbestedende dienst de Nadere Overeenkomst die is gesloten met de winnende Aanbieder binnen zes (6) maanden na de ingangsdatum van die Nadere Overeenkomst ontbindt, Aanbestedende dienst gerechtigd – doch niet verplicht – is om met de in de wachtkamer geplaatste opvolgende Aanbieder tot een Nadere Overeenkomst te komen.

De wachtkamer heeft een maximale duur van zes (6) maanden na ingangsdatum van de Nadere Overeenkomst. Aanbestedende dienst is gerechtigd de wachtkamer eerder te beëindigen. In dat geval wordt de partij die in de wachtkamer verblijft daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht.

De Aanbieder die na de winnende Aanbieder als eerstvolgende in de rangorde is geëindigd, gaat ermee akkoord dat hij in de wachtkamer wordt geplaatst en hij doet zijn Inschrijving gestand voor een termijn van zes (6) maanden na ingangsdatum van de Nadere Overeenkomst.

3. Verloop van de procedure

3.1 Planning

De planning van de aanbesteding is als volgt. De planning is indicatief; er kunnen geen rechten aan worden ontleend. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen en de aanbesteding te staken of op te schorten.

Mijlpaal/Actie	Datum
Versturen Offerteaanvraag	Dinsdag 15 maart 2022
Informatiebijeenkomst	Maandag 21 maart 2022
Sluitingsdatum vragenronde 1: Indienen vragen en opmerkingen (deadline)	Dinsdag 22 maart 2022 12:00 uur
Publicatie 1 ^e Nota van inlichtingen	Dinsdag 29 maart 2022 17:00 uur
Bid/ No Bid (deadline)	Donderdag 31 maart 2022 16:00 uur
Sluitingsdatum vragenronde 2: Indienen vragen en opmerkingen (deadline)	Maandag 4 april 2022 12:00 uur
Publicatie 2 ^e Nota van inlichtingen en daarmee uiterste datum verstrekken laatste informatie	Maandag 11 april 2022 17:00 uur
Sluitingsdatum indienen Inschrijvingen (deadline)	Dinsdag 19 april 2022 12:00
Bekendmaking gunningsbeslissing (ingang 10 dagen bezwaartermijn)	Vrijdag 6 mei 2022
Einddatum bezwaartermijn	Maandag 16 mei 2022
Start Implementatie	Dinsdag 17 mei 2022
Einde implementatie & start operatie	Dinsdag 12 juli 2022

3.2 Contactpersoon

De communicatie met betrekking tot deze Offerteaanvraag verloopt via de Berichtenmodule van TenderNed. De contactpersoon voor Aanbidders gedurende deze aanbesteding is **5.1.2e** Communicatie verloopt via TenderNed.

Het is tijdens de procedure niet toegestaan (andere) medewerkers van de Aanbestedende dienst rechtstreeks te benaderen over deze Offerteaanvraag op een andere manier dan de toegestane procedure. Constatering hiervan leidt in de regel tot uitsluiting van verdere deelname aan de procedure.

3.3 Inlichtingenbijeenkomst

De Aanbestedende dienst organiseert een inlichtingenbijeenkomst op maandag 21 maart 2022. Tijdens deze bijeenkomst wordt een toelichting gegeven op het onderwerp van de Opdrachten de aanbestedingsprocedure. Voor zover mogelijk zullen eventuele vragen worden beantwoord. Van de inlichtingenbijeenkomst wordt door de Aanbestedende dienst geen schriftelijk verslag gemaakt. Aan de mondelinge beantwoording van de vragen kunnen geen rechten worden ontleend. Daarom wordt geadviseerd om tijdens de inlichtingenbijeenkomst gestelde vragen vervolgens ook schriftelijk te stellen middels Bijlage F 'Indienen vragen en opmerkingen'. De antwoorden in de Nota van inlichtingen zijn leidend.

Geïnteresseerden die de inlichtingenbijeenkomst willen bijwonen dienen zich tot uiterlijk één (1) dag voor de bijeenkomst schriftelijk aan te melden via de berichtenmodule van TenderNed. Per geïnteresseerde kunnen maximaal twee (2) personen deelnemen aan de bijeenkomst. De namen en contactgegevens van de personen die namens de geïnteresseerde naar de inlichtingenbijeenkomst komen dienen in de aanmelding te worden vermeld.

Als blijkt dat er te weinig belangstelling is voor de inlichtingenbijeenkomst, kan de Aanbestedende dienst besluiten deze te annuleren. De geïnteresseerden krijgen dan zo snel mogelijk bericht over de annulering van de inlichtingenbijeenkomst.

3.4 Bid/ No Bid Mededeling

Wij verzoeken u om uiterlijk voor **31 maart 2020 16:00 uur** aan te geven of u wel of niet voornemens bent om een Offerte uit te brengen in het kader van deze Minicompetitie. Communicatie verloopt uitsluitend via de berichtenmodule van TenderNed.

3.5 Indienen van vragen en opmerkingen

Aanbieders hebben de mogelijkheid tot het stellen van vragen of het maken van opmerkingen over de Aanbestedingsstukken. Vragen kunnen uitsluitend ingediend worden tijdens de Nota's van Inlichtingen. Voor het stellen van vragen of het maken van opmerkingen dient te worden gebruikgemaakt van Bijlage F: Indienen vragen en opmerkingen. Vragen die op een andere manier worden ingediend, worden in de regel niet beantwoord.

Een door Aanbieder ingevulde versie van Bijlage F: indienen van vragen en opmerkingen kan ingediend worden via de berichtenmodule van TenderNed. Mocht Aanbieder de vragen via een alternatief kanaal bij Aanbieder aanleveren, dan worden deze vragen niet meegenomen in de Nota's van Inlichtingen.

De Aanbieder wordt verzocht om in de vraagstelling geen gebruik te maken van bedrijfsnamen, productnamen en andere aan uw organisatie gerelateerde namen.

3.6 Beantwoorden vragen in Nota('s) van inlichtingen

De Aanbestedende dienst sluit een vragenronde af met het publiceren van een Nota van inlichtingen met daarin alle gestelde vragen en de antwoorden daarop van de Aanbestedende dienst.

3.7 Indienen van de Offertes

Het indienen van een Offerte kan uitsluitend via TenderNed vóór de uiterste datum zoals vermeld in bovenstaande planning. De Aanbestedende dienst beschouwt een niet tijdig ingediende Offerte als niet ingediend en neemt deze daarom in de regel niet in behandeling.

3.8 Ontvangst en beoordeling van de Offerte

Na ontvangst van Offerte opent de Aanbestedende dienst de tijdig ingediende Offertes.

Controle volledigheid en vormvereisten

De Aanbestedende dienst controleert in eerste instantie of een Offerte volledig is en voldoet aan de voorgeschreven vormvereisten, waaronder een akkoordverklaring van Aanbieder ten aanzien van het Programma van eisen, aangehecht als Bijlage B bij deze Offerteaanvraag. Een Offerte die niet volledig is of niet voldoet aan de voorgeschreven vormvereisten wordt in de regel als ongeldig terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

Zoals overeengekomen in artikel 4.2 van de Raamovereenkomst en beschreven in paragraaf 2.5 van het gepubliceerde Beschrijvend Document behoudt Aanbestedende dienst zich het recht voor om, indien deze Nadere Offerteaanvraag niet leidt tot een passend aanbod, alsnog rechtstreeks de markt te benaderen met handhaving van de op dat moment geformuleerde eisen en wensen. Dit ontslaat Aanbestedende dienst niet van de plicht om, indien de markt eveneens niet kan voorzien in de eisen en wensen en een herformulering van het programma van eisen noodzakelijk blijkt, opnieuw eerst de Raamcontractanten dient te benaderen voor het indienen van een Offerte.

Inhoudelijke beoordeling

De Aanbestedende dienst beoordeelt de Offerte op basis van het gunningscriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding.

3.9 Gunningsbeslissing

Na de beoordeling van de Offertes ontvangen alle Aanbieders bericht over de gunningsbeslissing. Aan de gunningsbeslissing kunnen geen rechten worden ontleend noch houdt deze beslissing de aanvaarding van een aanbod in. Gedurende een opschortende termijn van ten minste tien (10) kalenderdagen na verzending van de

mededeling van de gunningsbeslissing is het de Aanbestedende dienst niet toegestaan de Overeenkomst aan te gaan met de winnende Aanbieder.

4. Waaraan moet de Aanbieder voldoen?

4.1 Inleiding

In onderstaande tabel is aangegeven welke bewijsstukken/documenten de Aanbieder moet bijvoegen bij de Offerte. Alleen de winnende Aanbieder dient de bewijsstukken in de kolom 'Op verzoek' aan te leveren, binnen drie (3) Werkdagen na verzoek van de Aanbestedende dienst. Het risico dat bewijsstukken niet tijdig kunnen worden verkregen ligt bij de Aanbieder. Het niet kunnen overleggen van deze documenten betekent in de regel uitsluiting van deelname aan de aanbesteding. Het verdient aanbeveling de genoemde bewijsstukken tijdig te verzamelen en gereed te hebben. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om nader onderzoek uit te (laten) voeren naar (de verklaringen van) de Aanbieder.

Omschrijving	Paragraaf	Bij offerte	Op verzoek
Aanbiedingsformulier	4.2	X	
Certificering	4.3	X	
Verwerkersovereenkomst	4.4		X
Beantwoording gunningscriteria Kwalitatief	5.4	X	
Beantwoording gunningscriteria Kwantitatief (prijzenblad)	5.4	X	

4.2 Aanbiedingsformulier

De Aanbieder dient zich akkoord te verklaren met de inhoud van het Programma van eisen (Bijlage B), inclusief eventuele doorgevoerde wijzigingen na aanleiding van de Nota van inlichtingen, de algemene inkoopvoorwaarden (Bijlage C), het concept van de Nadere Overeenkomst (Bijlage D) en bijbehorende bijlagen (opgenomen als Bijlage bij Concept Nadere Overeenkomst). De Aanbieder vult hiertoe het Aanbiedingsformulier (Bijlage E) in en voegt dit toe aan de Offerte. Zie paragraaf 6.7 voor aanwijzingen over de ondertekening van het Aanbiedingsformulier.

4.3 Certificering

In het Programma van eisen staat opgenomen welke certificaten Aanbieder moet kunnen overleggen.

4.4 Toelichting verwerkersovereenkomst

In december 2021 heeft de Stichting Projectenbureau Publieke Gezondheid en Veiligheid Nederland Raamovereenkomsten inzake Klantcontactdiensten gesloten met vijf raamcontractanten. Bijlage D: Concept van de Nadere Overeenkomst bevat een losse bijlage, welke de verwerkersovereenkomst is. Begin 2022 heeft de Stichting Landelijke Coördinatie COVID-19 Bestrijding de Raamovereenkomst overgenomen van de Stichting Projectenbureau Publieke Gezondheid en Veiligheid Nederland.

In deze minicompetitie is de verwerkersovereenkomst opnieuw als bijlage bij het concept van de Nadere Overeenkomst gepubliceerd, waarbij de Verwerkersovereenkomst zelf ook drie onderliggende bijlagen bevat. Bijlage 1 (Persoonsgegevens en verwerkersactiviteiten) en Bijlage 2 (Veiligheidsactiviteiten) zijn ingevuld. Bijlage 3 bij de verwerkersovereenkomst (Overzicht van goedgekeurde subverwerkers) zal na gunning van de Nadere Opdracht worden ingevuld. De ondertekenaar van de verwerkersovereenkomst is thans de Stichting Projectenbureau Publieke Gezondheid en Veiligheid Nederland.

De (template-)verwerkersovereenkomst die bij de Raamovereenkomst en de Nadere Overeenkomst is gevoegd, wordt aangegaan door de Stichting LCCB in haar hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 lid 7 AVG. Op dit moment zijn de Stichting LCCB en de 25 GGD'en in gesprek over de vraag welke partij(en) in de keten als verwerkingsverantwoordelijke moet(en) worden aangemerkt en welke partij(en) als verwerker. Dit gesprek kan ertoe leiden dat enkel de 25 GGD'en nog als (gezamenlijke) verwerkingsverantwoordelijken zullen opereren en dat de Stichting LCCB zal kwalificeren als een verwerker van de 25 GGD'en. In dat geval zal de verwerkersovereenkomst en artikel 19 Nadere Overeenkomst moeten worden aangepast zodat duidelijk is dat de Stichting LCCB een verwerker is (van de 25 GGD'en) en de winnende Aanbieder een subverwerker van de Stichting LCCB. De verwerkersovereenkomst zal (naar verwachting) materieel niet wijzigen. Aanbieder verplicht zich mee te werken aan aanpassing van de verwerkersovereenkomst, ongeacht wat de uitkomst is van de gesprekken tussen de Stichting LCCB en de 25 GGD'en.

4.5 Service Level Agreement, bijlagen bij de Verwerkersovereenkomst en Implementatieplan

De Nadere Overeenkomst inclusief bijlagen is in concept bij deze Offerteaanvraag gepubliceerd. Een aantal bijlagen bij de Nadere Overeenkomst dienen nog nader te worden uitgewerkt voorafgaand aan of zo snel mogelijk na de ingangsdatum van de Nadere Overeenkomst. Dit betreft de bijlagen bij de verwerkersovereenkomst, een Service Level Agreement en een Implementatieplan. De Aanbieder dient deze documenten in concept bij zijn Offerte te voegen. De Aanbieder mag in deze documenten niet ten nadele afwijken van de kaders die daarvoor zijn opgenomen in deze Offerteaanvraag. De Aanbestedende dienst en de Aanbieder aan wie de Nadere Opdracht wordt gegund, zullen deze conceptdocumenten na gunning verder uitwerken in overeenstemming met artikel 2.4 van de concept Nadere Overeenkomst.

5. Beoordeling van de Offertes

Om te bepalen aan welke Aanbieder de Opdracht wordt gegund, beoordeelt de Aanbestedende dienst de Offertes op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. Dit is conform de beschrijving in paragraaf 4.2.4 van het Beschrijvend Document van de Europese Aanbesteding 'Klantcontactdiensten' d.d. 14 augustus 2021.

De puntenscore per gunningscriterium wordt vermenigvuldigd met de weging van het desbetreffende gunningscriterium, hetgeen resulteert in een gewogen score. Door de gewogen scores bij elkaar op te tellen, wordt de totaalscore per Aanbieder bekend.

5.1 Beoordeling kwalitatieve Gunningcriteria

Voor de kwalitatieve Gunningcriteria kent de Aanbestedende dienst per Gunningcriterium een beoordelingsscore toe aan de kwaliteit van de door de Aanbieder ingediende informatie. Afhankelijk van de kwaliteit van het aangeboden wordt per Gunningcriterium een van de volgende scores gegeven:

Score	Omschrijving	Max. te behalen punten
Uitstekend	De kwalificatie 'uitstekend' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 10	100 punten
Zeer goed	De kwalificatie 'zeer goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 9	90 punten
Goed	De kwalificatie 'goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 8	70 punten
Ruim voldoende	De kwalificatie 'ruim voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 7	30 punten
Voldoende	De kwalificatie 'voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 6	10 punten
Onvoldoende	Alles lager dan 'voldoende'	0 punten

Beoordelingsaspecten

Bij de beoordeling van kwalitatieve Gunningcriteria kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van de door Aanbieders ingediende informatie en de aangeleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op de volgende beoordelingsaspecten:

- De mate waarin uw uitwerking aansluit bij de vraag van Aanbestedende dienst en de doelstelling van het betreffende gunningscriterium;
- De mate waarin uw aanpak resulteert in het realiseren van hoge kwaliteit van de gevraagde dienstverlening;
- De volledigheid van uw uitwerking van de gevraagde informatie, dat wil zeggen, komt alle gevraagde informatie in voldoende mate aan de orde in uw uitwerking;
- De mate waarin uw ingediende informatie duidelijk en concreet uitgewerkt is;
- De mate waarin u vertrouwen wekt dat de aangeboden werkwijze gaat werken;
- De mate waarin u de door u ingediende informatie onderbouwt met relevante bewijsmiddelen zoals referenties, certificaten, (kwaliteits)keurmerken, logica, onderzoek en beschreven best practices.

Bij de beoordeling op de Gunningcriteria houdt het beoordelingsteam, naast de benoemde beoordelingsaspecten, ook rekening met de wijze waarop de u de door uw gemaakte keuzes heeft onderbouwd.

U dient:

- Inzicht te geven in de gemaakte afwegingen;
- Inzichtelijk te maken dat er een duidelijke logica/gedachte achter de gemaakte keuzes is;
- Inzichtelijk te maken dat u zich bewust bent van eventuele nadelen van de keuzes en u dient toe te lichten waarom de voordelen van de keuzes op wegen tegen die nadelen.

Kortom: Het is aan u om de beoordelaars uit te leggen welke keuzes zijn gemaakt, en te overtuigen dat die keuzes juist zijn.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop de beoordelaars dit Gunningcriterium beoordelen om te komen tot één integrale

beoordelingskwalificatie. De Aanbestedende dienst kiest bewust voor een integrale beoordeling, omdat hij van mening is dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

5.2 Beoordeling kwantitatieve Gunningscriteria

De methode die de Aanbestedende dienst gebruikt voor de beoordeling van een kwantitatief Gunningscriterium wordt toegelicht bij de omschrijving van het betreffende Gunningscriterium.

5.3 Berekenen van de eindscores

De eindscore per Aanbieder wordt berekend door optelling van de gewogen scores op alle Gunningscriteria. De Aanbieder met de hoogste eindscore komt in aanmerking voor gunning van de Opdracht. Uw totaalscore en scores per Subgunningscriterium worden afgerond op twee (2) cijfers achter de komma. Indien twee of meer Aanbieders dezelfde hoogste eindscore halen, dan geldt het volgende:

- De Opdracht wordt gegund aan de Aanbieder met de hoogste niet-afgeronde eindscore.
- Ingeval ook de niet-afgeronde eindscores gelijk zijn, dan wordt de Opdracht gegund aan de Aanbieder met de hoogste score op het Gunningscriterium 1: Procesoptimalisatie door digitalisering.
- Indien ook op het Gunningscriterium 1, Procesoptimalisatie door digitalisering, door die betreffende Aanbieders een gelijke score is behaald, dan wordt de Opdracht gegund aan de Aanbieder met de hoogste score op het Gunningscriterium 3, Flexibiliteit, verantwoording & rapportage.
- Indien ook op het Gunningscriterium 3, Flexibiliteit, verantwoording & rapportage, door desbetreffende Aanbieders een gelijke score is behaald, dan vindt loting plaats tussen die Aanbieders, om te bepalen aan wie de Opdracht wordt gegund. De loting wordt uitgevoerd door de Aanbestedende dienst onder toezicht van een door de Aanbestedende dienst aangestelde onafhankelijke expert of notaris. De betreffende Aanbieders mogen aanwezig zijn bij de loting.

5.4 Gunningscriteria

Om de Offerte met de beste prijs-kwaliteitverhouding te kunnen bepalen, hanteert de Aanbestedende dienst de onderstaande Gunningscriteria.

Gunningscriterium		Weging	Max. aantal punten (ongewogen)	Factor	Max. score (gewogen)
Kwaliteit		80%			
G1	Procesoptimalisatie door digitalisering	30%	100	0.30	30
G2	Samenwerking, sturing en kwaliteitsmonitoring	25%	100	0.25	25
G3	Flexibiliteit, verantwoording & rapportage	25%	100	0.25	25
Prijs		20%			
P1	Prijs	20%	100	0.20	20
Totaal		100%		1.0	100

5.4.1 G1: Procesoptimalisatie door digitalisering

De Aanbieder wordt uitgenodigd om digitale (ondersteunende) middelen in te zetten in aanvulling op en ter ondersteuning van de Klantcontactcenterdiensten ten aanzien van de landelijke afsprakenlijnen Testen & Vaccineren & Backoffice vaccinatie- en testregistratie. Elke van de Programmalijnen heeft een eigen behoefte/visie ten aanzien van de te hanteren kanaalstrategie. Deze worden hieronder toegelicht.

Visie op procesoptimalisatie door digitalisering voor de Klantcontactdiensten landelijke afsprakenlijnen Testen

Vanuit Programmalijn Testen is een bereikbaar landelijk afsprakennummer en daarmee het telefonisch maken van een testafpraak, voor doelgroepen die niet anders dan telefonisch een testafpraak kunnen plannen, het belangrijkste doel. De testvraag is echter grillig, en onder andere afhankelijk van overheidsbeleid. Flexibel kunnen op- en afschalen in personeel en technische middelen zoals lijncapaciteit, en het meebewegen met deze grillige patronen, is een belangrijke doelstelling voor het behalen van de KPI telefonische bereikbaarheid. In het bijzonder voor de doelgroepen waarvoor telefonie het eerste (en/of enige) kanaal is voor alles omtrent de testafpraak bij een GGD.

Vanuit de Programmalijn Testen wordt ingezet op een kanaalstrategie met twee hoofdkanalen: coronatest.nl (afsprakenportaal wat in beheer van GGD GHOR Nederland is), en de landelijke (telefonische) test-afsprakennummers. Toegankelijkheid en bereikbaarheid staan hierbij centraal. De aanvullende extra digitale middelen dienen ter ondersteuning van de bestaande kanalen (in andere woorden: procesoptimalisatie) en niet ter vervanging van het telefoniekanaal en coronatest.nl. Programmalijn Testen wenst dat alle doelgroepen laagdrempelig een testafpraak kunnen maken via het voor hen gewenste kanaal. Het telefonische kanaal moet beschikbaar worden gehouden voor de doelgroepen die telefonie als eerste (en/of enige) middel beschikbaar hebben voor het maken van een testafpraak.

Programmalijn Testen wenst ondersteuning van digitale middelen onder andere bij:

- Het digitaal inplannen van een afspraak voor doelgroepen die nu niet via coronatest.nl geholpen kunnen worden (bijvoorbeeld: burgers zonder DigiD);
- Het digitaal ontvangen van de testuitslag voor doelgroepen die nu niet via coronatest.nl geholpen kunnen worden (bijvoorbeeld: burgers zonder DigiD);
- Het beantwoorden van vragen aangaande het inplannen van een testafpraak en verloop van het testproces;
- Het wijzigen en/of annuleren van een testafpraak (in het geval van calamiteiten).

Programmalijn Testen wenst inzet van (andere) digitale middelen om (interne) processen te optimaliseren, zoals bijvoorbeeld (niet limitatief):

- Meer en beter inzicht in de gespreksonderwerpen die telefonisch worden afgehandeld. Deze kunnen input leveren voor het verbeteren van de Klantreis;
- Medewerkers die op 'Outbound' werken ondersteunen bij het controleren alle binnengekomen dossiers: digitale middelen kunnen de controlefunctie uit handen nemen van de medewerkers, zodat ze hun

telefonische kerntaken kunnen uitvoeren: het inplannen, annuleren of verzetten van een testafpraak, en vragen over de testafpraak of het testproces beantwoorden of doorverwijzen;

- De inzet van digitale middelen zichtbaar maken voor de medewerkers, zodat zij een totaal klantbeeld hebben wanneer de burger telefonisch contact opneemt;
- Digitale middelen om de telefonische toeleiding effectief te stroomlijnen;
- Digitale middelen om agents eenvoudig en secuur door de belscripts te begeleiden.

Visie op procesoptimalisatie door digitalisering voor de Klantcontactdiensten landelijke afsprakenlijnen Vaccineren en de Backoffice vaccinatie- en testregistratie

Digital first is het uitgangspunt in de benadering in het optimaal bedienen van haar klanten. Dit houdt kort gezegd in dat digitale communicatie en informatievoorziening, zo mogelijk zonder tussenkomst van een agent, de voorkeur heeft boven inzet van andere communicatievormen.

Doelstelling

De doelstelling van Aanbestedende dienst voor dit gunningscriterium is tweeledig:

- Aanbestedende dienst wenst een Aanbieder die, met inachtneming van de verschillende visies op kanaalstrategie van de Programmalijnen, in staat is met de inzet van digitale kanalen en middelen piekbelastingen slim op te vangen, het risico van personeel als bottleneck te beperken en een goede telefonische toegankelijkheid en bereikbaarheid te realiseren voor de doelgroepen die het telefonische kanaal als enige optie beschikbaar hebben;
- Daarnaast wenst Aanbestedende dienst dat de Aanbieder bijdraagt aan het optimaliseren van (interne) processen met inzet van digitale middelen, en zo bij te dragen aan een optimale klantreis, en effectieve inzet van personeel.

Door de Aanbieder aan te leveren informatie

Aanbieder wordt verzocht een Plan van aanpak op te stellen en in ieder geval de onderstaande punten te adresseren:

- Welke Klantcontactdiensten Aanbieder 'kant-en-klaar' en na een maatwerktraject aan kan bieden ten aanzien van het kanaalportfolio van Aanbestedende dienst;
 - Geef daarbij aan welke diensten Aanbieder kan leveren ten aanvulling van bestaande callcenterdiensten bestaande afspraken kan verzetten of annuleren zonder tussenkomst van een callcenter medewerker;
 - Geef daarbij aan welke diensten Aanbieder kan leveren ten aanvulling van bestaande callcenterdiensten en uitgaand telefonieverkeer kan digitaliseren voor het doorgeven van een testuitslag, zodat er voldoende personele en lijncapaciteit vrij is om inkomende telefonie te behandelen;
 - Geef daarbij aan welke digitale en/of selfservicediensten Aanbieder kan leveren ter vervanging van telefonische callcenterdiensten voor het inplannen van een vaccinatieafpraak;
 - Hoe Aanbieder op de ingangsdatum gerealiseerd wil hebben dat de verschillende digitale kanalen klaar voor gebruik zijn en wat Aanbieder daar concreet voor nodig heeft van Aanbestedende dienst.
- Hoe ziet Aanbieder het proces op (middel)lange termijn om te komen tot het implementeren en borgen van vernieuwingen en structurele procesoptimalisaties door de inzet van digitale middelen?
 - Geef hierbij ook aan hoe Aanbieder – gegeven de regierol van Aanbestedende dienst – het proces organiseert om verbeteringen in processen onder de aandacht te brengen bij Aanbestedende dienst en technische ontwikkelingen en implementatie ervan wil toetsen bij Aanbestedende dienst;
 - Op welke wijze kan Aanbestedende dienst een voorstel van aanvullende diensten van Aanbieder verwachten, die ad-hoc ingezet kunnen worden voor het opvangen van piekbelasting.
- Hoe Aanbestedende dienst in haar eigen organisatie inspeelt op de verschillende visies van de Programmalijnen ten aanzien van dezelfde klantcontactdienst, hoe Aanbieder gehoor geeft aan de invulling van deze visies, maar de dienstverlening tegelijkertijd ook complementair houdt in het kader van flexibiliteit, schaalbaarheid en de uitwisseling van personeel.
 - Geef daarbij ook aan welke inspanningen Aanbieder doet om doelgroepen richting het gebruik van digitale kanalen te bewegen wanneer de maximumcapaciteit van telefonie bereikt dreigt te worden en hoe Aanbieder borgt dat het telefonische kanaal beschikbaar blijft voor die doelgroepen die dit kanaal nodig hebben om contact te zoeken met de GGD'en? En geef aan wat hierbij nodig is van Aanbestedende dienst.
 - Geef aan welke technische oplossingen binnen zeer kort tijdsbestek kunnen worden opgezet. Zoals bijvoorbeeld IVR, een bijzondere techniek, een nieuw telefoonnummer?

Maximumaantal pagina's

De uitwerking is maximaal vier (4) pagina's A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

5.4.2 G2: Samenwerking, sturing & kwaliteitsmonitoring

Aanbestedende dienst wenst een Aanbieder die als samenwerkingspartner optreedt, en gevraagd en ongevraagd adviezen en plannen aanreikt om de toegankelijkheid en bereikbaarheid in alle situaties te borgen. De relatie reikt daarbij verder dan slechts Aanbestedende dienst-Aanbieder. De gewenste vorm van samenwerking is te classificeren als een partnerschap. Concreet betekent de samenwerking, naast het gezamenlijk 'tackelen' van (nieuwe) uitdagingen, constante optimalisaties ten aanzien van technische ontwikkelingen en operationele verbeteringen onder andere om te gaan met dit grillige aanbod, een optimale telefonische bereikbaarheid, in gelijke verhouding werken aan een goed resultaat door duidelijke afspraken en structurele afstemming op alle onderdelen en niveaus van de dienstverlening.

Aanbestedende dienst wenst tevens actief te kunnen sturen op de nakoming van door de Aanbestedende dienst van belang geachte service levels om zo een kwalitatief optimale levering van de Klantcontactdiensten te bewerkstelligen. Hiervoor wordt een zgn. service credit regeling geïmplementeerd. De service credit regeling is gebaseerd op de mate waarin Inschrijver de door de Aanbestedende dienst aangewezen Geselecteerde Service Levels realiseert.

Doelstelling

Het doel is een 'partnerschap' ten aanzien van de organisatie, sturing en coördinatie van operationele, regie- en verbeterprocessen, gericht op het behalen van resultaten ten aanzien van de Service Level Agreements, de Key Performance Indicators en Customer Satisfaction Scores van de klantcontactdienstverlening.

Door de Aanbieder aan te leveren informatie

Aanbieder wordt verzocht een Plan van aanpak op te stellen gericht op het tot stand brengen van een partnerschap en in ieder geval de onderstaande punten te adresseren:

- Welke visie en definitie Aanbieder hanteert ten aanzien van samenwerking, leiderschap en procesintegratie en welke concrete voorstellen Aanbieder doet om de visie op deze drie termen te operationaliseren;
- Een service credit regeling (incl. bijbehorende KPI's) op basis van de onderstaande karakteristieken;
- Een voorstel voor de opzet van het implementatieproces vanaf het moment van gunning tot aan de start van de dienstverlening;
 - Geef daarbij inzicht in een concrete agenda en/of planning;
 - Geef daarbij inzicht in de rol- en taakverdeling zoals Aanbieder die voor zich ziet;
 - Geef daarbij inzicht in de interne escalatiestructuur van Aanbieder;
 - Geef aan welke concrete doelstellingen, stappen, werkzaamheden en mijlpalen Aanbieder hanteert ten aanzien van het implementatieproces en hoe Aanbieder Aanbestedende dienst hierin meeneemt;
 - Welke kwaliteitsmonitor Aanbieder hanteert en welk implementatieproces partijen samen doorlopen om deze operationeel en systeemtechnisch geïntegreerd te hebben op de startdatum van de dienstverlening;
 - Wat de Aanbieder (minimaal) nodig heeft van Aanbestedende dienst om dit implementatietraject tijdig en tot een volgens haar eigen doelstellingen succesvol einde te brengen;
- Welke concrete rol- en taakverdeling Aanbieder na het implementatieproces per scenario wil hanteren en invullen de invulling van de rol- en taakverdeling die Aanbestedende dienst per scenario's hanteert verschilt.

De service credit regeling moet de volgende karakteristieken in zich hebben:

1. De service credit regeling is van toepassing op de Klantcontactdiensten die Inschrijver zal verrichten op grond van de Service Level Agreement.
2. Aanbestedende dienst en Inschrijver zullen in de realisatiefase samen de service credit regeling nader uitwerken.
3. De service credit wordt per maand vastgesteld.
4. De Aanbestedende dienst zal in de realisatiefase maximaal vijf van de in eis 502 in het Programma van Eisen genoemde service levels aanwijzen / KPI's als Geselecteerde Service Levels. Dit betreft een mix van KPI's welke de verschillende aspecten van de dienstverlening afdekken.
5. De Aanbestedende dienst heeft de vrijheid om ieder jaar de Geselecteerde Service Levels te wijzigen conform de bijlage Governance bij de Nadere Overeenkomst. Wijziging van een Geselecteerd Service Level

- vindt plaats door uiterlijk één maand van tevoren aan Inschrijver schriftelijk te laten weten welke service levels in de aankomende jaar Geselecteerde Service Levels zullen zijn.
6. Opdrachtnemer is een service credit verschuldigd indien hij gedurende één maand een Geselecteerd Service Level niet realiseert, al dan niet met een earn back regeling.
 7. De hoogte van een service credit bedraagt minimaal 6% van het in de betreffende maand door Opdrachtnemer aan de Aanbestedende dienst in rekening te brengen maandbedrag excl. BTW voor de Klantcontactdiensten op grond van de Service Level Agreement.
 8. Het staat de Aanbestedende dienst vrij om de service credit percentages te verdelen over verschillende Geselecteerde Service Levels. Voor het wijzigen van deze verdeling gelden dezelfde regels als voor het aanwijzen van de Geselecteerde Service Levels.
 9. Inschrijver houdt per maand bij of de Geselecteerde Service Levels lager, hoger of gelijk aan de gecontracteerde Service levels zijn van de betreffende Prestatieonderdeel. Hierover wordt per maand door Inschrijver gerapporteerd.
 10. De Inschrijver rapporteert tenminste per kwartaal aan Aanbestedende dienst de stand van de service credit regeling. De verrekening vindt jaarlijks plaats.
 11. Toepassing van de service credits laat de overige rechten van de Aanbestedende dienst onverlet, waaronder begrepen het recht om naast de verbeurde boete de door haar geleden schade te verhalen op Inschrijver.
 12. Een half jaar na de ingangsdatum van de Nadere Overeenkomst wordt de service credit regeling door de Aanbestedende dienst en Inschrijver geëvalueerd in het tactisch overleg conform de bijlage Governance bij de Nadere Overeenkomst.

Maximumaantal pagina's

De uitwerking is maximaal drie (3) pagina's A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

5.4.3 G3: Flexibiliteit, verantwoording & rapportage

Transparantie en verantwoording afleggen richting diverse externe stakeholders waaronder de burger zijn belangrijke thema's voor Aanbestedende dienst. Aanbieder kan in belangrijke mate hieraan bijdragen.

Visie op Flexibiliteit, verantwoording & rapportage voor de Klantcontactdiensten landelijke afsprakenlijnen Testen

Het Landelijke testafsprakennummer(s) biedt de mogelijkheid om een testafpraak te plannen, vragen omtrent de testafpraak te kunnen beantwoorden, en een negatieve of onbeoordeelbare testuitslag mee te delen. In het bijzonder voor de doelgroepen die niet via coronatest.nl de afspraak kunnen of mogen inplannen. Inzichten in deze doelgroepen, zoals een kenmerk van een doelgroep (bijvoorbeeld burgers die de Nederlandse of Engelse taal niet machtig zijn) en de reden van het telefonische contact, kunnen helpen in de gekozen kanaalstrategie en bijdragen aan het eventueel verbeteren van de klantreis van die doelgroep. Tijdige, accurate, en complete managementrapportages kunnen deze inzichten verschaffen. Daarnaast is het van groot belang dat Aanbieder snel kan schakelen, snel op en af kan schalen en een groot aanpassingsvermogen kent. Integraal onderdeel van de flexibiliteit is een goede verantwoording van de gemaakte kosten en het streven naar efficiëntie.

Visie op Flexibiliteit, verantwoording & rapportage voor de Klantcontactdiensten landelijke afsprakenlijnen Vaccineren en de Backoffice vaccinatie- en testregistratie

De manier waarop de Aanbieder zich gemakkelijk aan kan passen aan veranderingen zoals een andere werkwijze of gewijzigd beleid. Kan op- en afschalen en waarbij veranderingen/maatregelen binnen een bepaalde (maar korte) termijn kant-en-klaar worden toegepast en dat op een zodanige wijze gebeurt dat met in acht name van de kwaliteitseisen de inzet van mensen en middelen doelmatig plaatsvindt en dat middels adequate rapportages kan worden aangetoond.

Doelstelling

Aanbestedende dienst wenst op transparante basis samen te werken met Aanbieder en verantwoording af te kunnen leggen waaruit blijkt dat de middelen op verantwoorde wijze zijn besteed. Opdrachtgever wenst 'in control' te zijn door middel van een juiste managementrapportage en heldere verantwoordingsstructuur om dienstverlening effectief en efficiënt bij te sturen. Aanbestedende dienst wenst op verantwoorde en doelmatige wijze op en af te kunnen schalen. Rapportages tonen aan dat dit het geval is (geweest). Aanbestedende dienst wil dat de prestaties van Aanbieder worden onderbouwd en kunnen worden gecontroleerd.

Door de Aanbieder aan te leveren informatie

Aanbieder wordt verzocht uit te werken hoe hij bijdraagt aan het realiseren van bovenstaande doelstelling.

Aanbieder besteedt hierbij tenminste aandacht aan de volgende elementen:

- Hoe speelt Aanbieder proactief en snel in op ontwikkelingen en nieuwe maatregelen naar aanleiding van bijvoorbeeld persconferenties, beslissingen RIVM/ VWS, goedkeuringen vaccinaties, oproepen van nieuwe doelgroepen maar ook noodsituaties waarbij de burger op de juiste manier geholpen moet worden binnen beoogde SLA's en rekening houdend met opschaling. Op welke termijn is wat voor opschaling en afschaling (percentage en aantallen uren per week) realistisch?
- Hoe gaat Aanbieder om met de flexibele schil om (kort-of langdurige) pieken en dalen op te vangen?
 - Hoe wordt daarbij omgegaan met het personeel?
 - Welk effect heeft dit op de burger en Aanbestedende dienst?
- Hoe wordt er vanuit het oogpunt van verantwoording en rapportage ingespeeld op veranderingen en maatregelen:
 - Hoe worden veranderingen verwerkt in (nieuwe) rapportages om "vervuiling" van oude data tegen te gaan?
 - Hoe Aanbieder de eigen opgedane kennis en expertise, eventueel opgedaan bij andere Aanbestedende dienst inzet om deze (nieuwe) rapportages vorm te geven
 - Hoe wordt geborgd dat deze veranderingen goed te koppelen zijn aan de veranderingen in de factuur?
- Werk uit in hoeverre teams flexibel in te zetten zijn: multiskilled personeel om voor verschillende disciplines (bijvoorbeeld tussen Vaccinatie en Testen) telefonisch afspraken in te plannen.
- Hoe ziet de onderbouwing van de Servicelevels in combinatie met schaalbaarheid van de dienstverlening er volgens Aanbieder uit? En is deze informatie zowel (near) realtime als periodiek (zoals dagelijks, wekelijks, maandelijks) beschikbaar voor Aanbestedende dienst? Zo ja, kunnen wij een voorbeeld ontvangen? Zo nee, onderbouw waarom dit niet mogelijk is. Welke mogelijkheden biedt Aanbieder aan Aanbestedende dienst om haar het vertrouwen te geven dat de inhoud van verantwoordingsrapportages correct zijn.
- Hoe omgegaan wordt met forecasting en de rolling forecast en welke "X+" methodiek toegepast wordt, rekening houdend met (vernieuwende) omstandigheden.
- Hoe flexibiliteit gehanteerd wordt m.b.t. openingstijden, capaciteit en expertisegroepen voor calamiteiten, denk aan extra diensten behalve telefonie waarbij snel (op)geschakeld moet worden en ingespeeld moet worden in geval van calamiteit.
- Hoe u borgt dat u kunt op- en afschalen conform de eisen en wensen behorende bij de gegevens scenario in deze leidraad, het PvE en de NOK. Voor het Programmalijn onderdeel Testen: op welke wijze, en met welke Maximumsnelheid (incl. tussenstappen van opschaling), u een gecontroleerde en gefaseerde opschaling van waakvlamorganisatie kunt realiseren tot en met de Bovengrens zoals aangegeven in par. 2.3.2. van deze nadere offerteaanvraag

Maximumaantal pagina's

De uitwerking is maximaal drie (3) pagina's A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

5.4.4 P1: Prijs

Aanbestedende dienst wil zich een beeld vormen van de kosten van uw Dienstverlening in verschillende scenario's zoals nader omschreven in paragraaf 2.3 van deze Offerteaanvraag. Aanbestedende dienst maakt voor het bepalen van uw score voor Gunningscriterium P1 Prijs gebruik van fictieve aantallen, aan de (fictieve) aantallen die door Aanbestedende dienst genoemd zijn kunt u geen rechten ontleen. Daarnaast maakt Aanbestedende dienst gebruik van een prijsmodel dat verdeeld is in twee separate onderdelen, te weten: Onderdeel 1) Gecontroleerd Opschalen en Crisis en Onderdeel 2) Waakvlam scenario en Opstart- en Exitkosten.

Onderdeel 1 richt zich op tarieven voor inzet van agents. Hierbij vraagt Aanbestedende dienst een uurtarief uit voor daadwerkelijke ingezette uren en uren in opleiding. Hierbij maakt Aanbestedende dienst onderscheid naar aantallen uren, uitgedrukt in een staffel. De staffel bevat meerdere treden. De treden zijn toegewezen aan verschillende zones. Zones 1 tot en met 3 hebben betrekking op het scenario Gecontroleerd Opschalen en zone 4 heeft betrekking op het scenario Crisis zoals omschreven in paragraaf 2.3 van deze Offerteaanvraag.

Voor Onderdeel 1 geldt voorts dat de tarieven die u hanteert worden omgerekend naar een gewogen gemiddeld uurtarief voor respectievelijk agents en trainers/opleiders. De gewogen gemiddelde uurtarieven worden bij elkaar opgeteld en met behulp van de formule weergegeven in het Prijzenblad omgerekend naar een aantal punten voor Onderdeel 1.

Onderdeel 2 richt zich op tarieven voor het opstarten van uw projectorganisatie, de instandhouding van uw projectorganisatie in het waakvlam scenario en de exitkosten bij beëindiging van uw dienstverlening.

Voor onderdeel 2 geldt voorts dat de tarieven die u hanteert voor instandhouding van uw projectorganisatie in het waakvlamsscenario omgerekend worden naar een aantal punten voor Onderdeel 2.

Niet alle tarieven en/of kostenposten die worden uitgevraagd in het Prijzenblad tellen mee in het bepalen van uw score voor Gunningscriterium P1 Prijs. Indien een tarief of kostenpost niet meetelt bij het bepalen van uw score voor Gunningscriterium P1 Prijs wordt dat weergegeven boven het desbetreffende prijsaspect. In het Prijzenblad treft u waar nodig een aanvullende toelichting op de gevraagde informatie.

Onderdeel 1 en Onderdeel 2 wegen gelijk bij het bepalen van uw score voor Gunningscriterium P1 Prijs. Voor beide onderdelen kunt u maximaal 10% van het aantal punten halen binnen het gunningsmodel van deze Offerteaanvraag, tezamen tellen de onderdelen voor 20% van het totaal aantal te behalen punten. Dit wil zeggen dat het aantal punten dat u behaalt voor Gunningscriterium P1 Prijs bepaald wordt door uw score voor Onderdeel 1 en Onderdeel 2 bij elkaar op te tellen en te vermenigvuldigen met 20%. Op basis van deze berekening bepaalt Aanbestedende dienst het totaal aantal gewogen punten dat u behaalt voor Gunningscriterium P1 Prijs.

Let op!

- Aanbestedende dienst verzoekt u de geel gemarkeerde invulvelden in te vullen. Het is niet toegestaan andere velden te bewerken en/of in te vullen.
- U dient uw tarieven uit te drukken in euro (€) exclusief omzetbelasting (btw), inclusief overhead en inclusief WFM, prijspeil maart 2022.
- De prijzen moeten integraal zijn. Hierbij zijn in elk geval de volgende kosten inbegrepen: salariskosten, telefoonkosten/online kosten, kosten voor reistijd en ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur en software, reiskosten, parkeerkosten, afleverkosten en logistieke kosten. Ook alle eventueel verdere bijkomende kosten die de Aanbieder als professionele onderneming moet kunnen voorzien, moeten zijn inbegrepen. U dient voorts alle overhead (inclusief die voor WFM en kosten voor onderaanneminginstroom, geprognostiseerde instroom en geprognostiseerde uitstroom, operationele aansturing) (inclusief planning, roostering en werkverdeling) te verdisconteren in de tarieven;
- Het is niet toegestaan voor inzet van personeel en voor inzet van digitale middelen een hoger tarief te hanteren dan u hebt ingediend in het Prijzenblad behorend bij de Raamovereenkomst Klantcontactdiensten. De door u aangeboden plafondtarieven voor agents en trainers/opleiders zijn van toepassing bij het invullen van het Prijzenblad behorend bij deze Offerteaanvraag.
- Aanbestedende dienst hanteert de vaste toeslagpercentages afkomstig uit de CAO Facilitaire callcenters, te weten:
 - Maandag tot en met vrijdag vanaf 22:00 uur 50%;
 - Zaterdag tussen 00:00 en 08:00 en van 22:00 tot 24:00 uur 50%;
 - Zondagen 50%;
 - Nationaal erkende feestdagen 100%.

Onregelmatigheidstoelagen worden in het Prijzenblad verder buiten beschouwing gelaten.

- Uw tarieven dienen te zijn opgesteld met inachtneming van het Programma van Eisen en met inachtneming van de toepasselijke arbeidsrechtelijke- en CAO-bepalingen.
- Uw tarieven dienen te zijn opgesteld met inachtneming van de Raamovereenkomst evenals uw Inschrijving op de Raamovereenkomst Klantcontactdiensten.
- Het is niet toegestaan negatieve tarieven of nul (0) als tarief op te geven noch uw tarieven dusdanig te kiezen dat u de berekeningswijze voor Gunningscriterium P1 Prijs frustreert dan wel manipuleert. Hiermee wordt in deze context bedoeld dat een oneigenlijk middel wordt aangewend om aan de concurrentie van mede-Aanbieders te ontkomen, respectievelijk dat de aangekondigde maatstaf ter beoordeling van de economisch meest voordelige aanbidding wordt misbruikt, waardoor de door de Aanbestedende dienst gehanteerde beoordelingsmethodiek wordt gefrustreerd.

Niet voldoen aan bovenstaande voorwaarden leidt in de regel tot het terzijde leggen van de Offerte en uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Vul de prijzen in het prijzenblad (Bijlage G).

Beoordelingskader Prijs

Beoordelingskader Gunningscriterium P1 Prijs

De score voor het Gunningscriterium P1 Prijs wordt kwantitatief beoordeeld. Het aantal punten dat bij dit Gunningscriterium wordt toegekend is afhankelijk van de aangeboden prijzen voor Onderdeel 1 en Onderdeel 2.

Onderdeel 1

Voor Onderdeel 1 Krijgt de Inschrijver 100 ongewogen punten als de fictieve inschrijfprijs €80.000 bedraagt of lager. Als de fictieve inschrijfprijs €150.000 is, krijgt de Inschrijver 0 punten. Als de fictieve Inschrijfprijs hoger is dan €150.000 wordt de Inschrijving terzijde gelegd.

Als de fictieve inschrijfprijs tussen €80.000 en €150.000 ligt, dan wordt het aantal ongewogen punten voor Onderdeel 1 als volgt berekend: $\text{Ongewogen score} = ((-1/700) \times \text{fictieve kosten per dag}) + 214,3$.

Onderdeel 2

Voor Onderdeel 1 Krijgt de Inschrijver 100 ongewogen punten als de fictieve inschrijfprijs €0,- bedraagt of lager. Als de fictieve inschrijfprijs €50.000 is, krijgt de Inschrijver 0 punten. Als de fictieve Inschrijfprijs hoger is dan €50.000,- wordt de Inschrijving terzijde gelegd.

Als de fictieve inschrijfprijs tussen €0,- en €50.000,- ligt, dan wordt het aantal ongewogen punten voor Onderdeel 1 als volgt berekend: $\text{Ongewogen score} = ((-1/500) \times \text{Maandelijkse Waakvlamvergoeding}) + 100$

Uw score voor Gunningscriterium P1 Prijs

Uw score voor Gunningscriterium P1 Prijs wordt berekend door het aantal punten dat u hebt behaald voor Onderdeel 1 en Onderdeel 2 afzonderlijk te vermenigvuldigen met 50% en vervolgens bij elkaar op te tellen, dit resulteert in uw ongewogen score voor Gunningscriterium P1 Prijs. Vervolgens wordt uw ongewogen score vermenigvuldigd met 20% om uw gewogen score voor Gunningscriterium P1 Prijs te bepalen. Dit aantal punten is het aantal punten dat u toegekend krijgt voor Gunningscriterium P1 Prijs.

6. Voorschriften & voorwaarden

Offertes moeten volgens onderstaande voorschriften zijn opgemaakt en ingezonden om in behandeling te worden genomen. Dit is om eerlijke mededinging en een gelijk speelveld tussen de Aanbieders te garanderen. Tevens worden in dit hoofdstuk voorwaarden en bepalingen genoemd die gelden in het kader van deze aanbesteding.

Offertes die op een afwijkende manier worden aangeboden en Offertes die niet aan de voorwaarden voldoen, zijn in de regel ongeldig en worden niet beoordeeld. In dat geval krijgt de Aanbieder hierover schriftelijk bericht met vermelding van de reden.

6.1 Voorbehouden van de Aanbestedende dienst

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk op te schorten, tijdelijk of definitief te staken en/of om niet over te gaan tot het sluiten van de Overeenkomst. In dat geval krijgt de Aanbieder hierover schriftelijk bericht met vermelding van de reden.

6.2 Toepasselijk recht

Uitsluitend het Nederlandse recht beheerst deze aanbesteding.

6.3 Nederlandse taal

De Offerte dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Alle communicatie, documenten en correspondentie in het kader van deze aanbesteding en de eventuele Opdracht moeten in de Nederlandse taal worden gevoerd en/of opgesteld. Voor (standaard)rapporten, handleidingen en dergelijke, waarvan het algemeen gebruikelijk is dat deze in de Engelse taal zijn opgesteld, geldt dat hiervan (ook) Engelstalige versies mogen worden overgelegd. Andere talen zijn niet toegestaan.

6.4 Aanbieden conform de Aanbestedingsstukken

De Aanbieder moet zijn Offerte baseren op de Aanbestedingsstukken. Indien een Aanbieder gevraagde informatie niet, niet volledig en/of niet juist heeft aangeleverd, leidt dat in de regel tot ongeldigheid van de Offerte en uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding. Onder 'niet juist' verstaat de Aanbestedende dienst het wijzigen van informatie in de Aanbestedingsstukken of het niet gebruiken van een voorgeschreven bijlage of formulier.

6.5 Voorwaardelijke Offerte

Offertes waaraan voorwaarden zijn verbonden of waarop voorbehouden worden gemaakt, worden in de regel aangemerkt als ongeldig en uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding. Eventuele voorwaarden van de Aanbieder worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

6.6 Geldigheidsduur van de Offerte

De Offerte is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek. De Aanbieder dient de Offerte tot minimaal drie maanden vanaf de datum van ontvangst van de Offerte gestand te doen. Indien een kort geding wordt aangespannen tegen de gunningsbeslissing bedraagt de gestanddoeningstermijn minimaal zes weken na de onherroepelijke uitspraak in kort geding. De Aanbestedende dienst kan verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen. Aan een zodanig verzoek kan de Aanbieder geen aanspraak op de Opdracht ontlenen.

6.7 Ondertekening van de Offerte

Een handtekening op het Aanbiedingsformulier geldt als een ondertekening van de Offerte. Het Aanbiedingsformulier dient te worden ondertekend door degene die de Aanbieder rechtsgeldig kan en mag vertegenwoordigen. De rechtsgeldige bevoegdheid van de ondertekenaar blijkt uit het (de) uittreksel(s) van de Kamer van Koophandel of de inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister in het land van vestiging of bij ontbreken daarvan een ander bewijsstuk als bedoeld in artikel 2.98 Aanbestedingswet 2012. Een ondertekenaar die niet als vertegenwoordigingsbevoegde persoon is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister dient te zijn gevolmachtigd door een persoon die wel vertegenwoordigingsbevoegdheid heeft. De volmacht moet worden toegevoegd aan de Offerte.

6.8 Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Offerte

Het ontbreken van gevraagde informatie, verklaringen en/of documenten leidt in de regel tot uitsluiting. Als sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in een Offerte en dit door de Aanbestedende dienst wordt aangemerkt als een kennelijke en herstelbare omissie, dan behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de Aanbieder te vragen om een verduidelijking en/of een aanvulling. Deze verduidelijking en/of aanvulling mag geen wezenlijke wijziging van de Offerte met zich meebrengen. Als dat naar de mening van de Aanbestedende dienst wel zo is, dan zal hij deze verduidelijkingen en/of aanvullingen niet in de beoordeling meenemen.

6.9 Due Dilligence

De Stichting LCCB wenst alleen samen te werken met Aanbieders die wet- en regelgeving (zoals anti-witwas wetgeving, anti-corruptie wetgeving, sanctie wetgeving) naleven en betrouwbaar en integer zijn. Aanbieder gaat ermee akkoord dat Aanbestedende dienst een Business Partner Due Diligence zal (laten) uitvoeren naar de integriteit van Aanbieder. Dit onderzoek zal binnen twaalf (12) weken na de ingangsdatum van de Nadere Overeenkomst worden afgerond. Dit onderzoek is nader beschreven in annex Business Partner Due Diligence van de Nadere Offerteaanvraag.

6.10 Medewerking onderzoek

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de juistheid van de door de Aanbieder overgelegde verklaringen, bescheiden en gegevens, alsmede de financiële en economische draagkracht, vakkundigheid en/of integriteit van de Aanbieder (nader) te onderzoeken. De Aanbieder is verplicht volle medewerking te verlenen aan een dergelijk (nader) onderzoek door de Aanbestedende dienst (in elke fase van de aanbesteding, alsmede na verlening van de Opdracht).

6.11 Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Aanbestedingsstukken

Indien sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Aanbestedingsstukken, dan dient de Aanbieder dat zo spoedig mogelijk te melden - in ieder geval vóór de sluitingsdatum van de laatste vragenronde. De Aanbestedende dienst verwacht van Aanbieders een proactieve houding, zodat de Aanbestedende dienst de Aanbestedingsstukken effectief kan herstellen. Indien de Aanbieder niet of niet tijdig melding maakt van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden dan vervalt het recht om op een later moment daarover te klagen en/of bezwaren te uiten.

Indien de Aanbieder na kennisneming van de Nota('s) van inlichtingen nog steeds meent dat sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden, dan dient hij op straffe van verval van recht minimaal vijf kalenderdagen vóór de sluitingsdatum voor het indienen van de Offerte een kortgedingprocedure aanhangig te maken door middel van het betekenen van een dagvaarding bij de Aanbestedende dienst.

6.12 Uitsluiting als gevolg van staking van bedrijfsactiviteiten of overname

Als tijdens de aanbesteding een Aanbieder of een Samenwerkingsverband de voor deze aanbesteding relevante bedrijfsactiviteit(en) moet staken of het bedrijf wordt overgenomen, dan moet de Aanbieder de Aanbestedende dienst direct informeren. In dat geval behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor deze Aanbieder uit te sluiten van deelname aan de aanbesteding.

6.13 Beïnvloeding van de beoordeling

Het is de Aanbieder niet toegestaan contact te zoeken met een lid of leden van de beoordelingscommissie, medewerkers van de Aanbestedende dienst of andere betrokkenen bij de aanbesteding voor welke informatie met betrekking tot de aanbesteding dan ook. Elke beïnvloeding, op welke manier dan ook, van medewerkers die bij deze aanbesteding betrokken zijn, leidt in de regel tot uitsluiting van deelname aan de aanbesteding.

6.14 Opschortende termijn

De mededeling van de gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van een aanbod van een Aanbieder. Gedurende een opschortende termijn van ten minste 10 kalenderdagen na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing is het de Aanbestedende dienst niet toegestaan de Overeenkomst aan te gaan met de winnende Aanbieder. Als binnen deze opschortende termijn een kort geding aanhangig is gemaakt - hetgeen moet blijken uit toezending van een kopie van het exploit van dagvaarding - zal de Aanbestedende dienst niet tot gunning van de Overeenkomst overgaan voordat in kort geding vonnis is gewezen. Bovengenoemde termijn van

tien (10) kalenderdagen is een vervaltermijn. Indien niet binnen deze termijn een kort geding aanhangig is gemaakt, kunnen de afgewezen Aanbieders geen bezwaar meer maken tegen de beslissing en hebben zij hun rechten ter zake verwerkt. Dit betekent niet dat na automatisch verloop van de opschortende termijn het aanbod van de Aanbieder alsnog is aanvaard. De Aanbestedende dienst aanvaardt het aanbod van de Aanbieder na de verificatiefase.

6.15 Rechtsmiddel

Indien de Aanbieder bezwaar heeft tegen de (motivering van de) gunningsbeslissing, dient hij binnen de opschortende termijn van tien (10) kalenderdagen (ingaaande op de dag na de verzenddatum van de gunningsbeslissing), door betekening van een dagvaarding een kort geding bij de Rechtbank te Den Haag aanhangig te maken. Een kopie van de dagvaarding dient vervolgens in het belang van een snelle en goede voortgang zo snel mogelijk aan de Aanbestedende dienst te worden verstuurd.

Indien de Aanbieder binnen deze opschortende termijn geen kort geding aanhangig heeft gemaakt, houdt dat in dat:

- de Aanbieder het recht verwerpt om tegen de uitkomst en het verdere verloop van de aanbesteding op te komen;
- de Aanbieder zijn eventuele rechten bovendien verwerpt om na afloop van deze termijn ter zake in een bodemprocedure of kort geding van de Aanbestedende dienst bepaalde (rechts)handelingen en/ of een schadevergoeding te vorderen.

De Aanbestedende dienst zal, mits hij niet (tussentijds) schriftelijk is teruggekomen op zijn gunningsbeslissing, de Opdracht gunnen aan de Aanbieder wanneer voornoemde opschortende termijn is verstreken zonder dat een kort geding aanhangig is gemaakt. De Aanbestedende dienst behoudt zich nadrukkelijk het recht voor om terug te komen op de gunningsbeslissing, indien daar volgens hem aanleiding voor bestaat. Indien tijdig een kort geding tegen de gunningsbeslissing respectievelijk afwijzing aanhangig is gemaakt, zal de Aanbestedende dienst niet eerder tot gunning overgaan van het betreffende perceel totdat de voorzieningenrechter in eerste aanleg uitspraak heeft gedaan. In het geval dat een kort geding aanhangig wordt gemaakt, interveniëren de andere Aanbieders op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst in het geding, op straffe van verval van het recht om op te komen tegen de beslissingen die de Aanbestedende dienst neemt vanwege (de uitkomst van) het kort geding.

6.16 Klachtafhandeling

Het kan voorkomen dat ontevredenheid bestaat over hoe tijdens de procedure wordt of is geacteerd. Dit kan leiden tot een klacht. Iedere (potentiële) Aanbieder die belang heeft bij de Aanbesteding kan een gemotiveerde klacht indienen. Een Geïnteresseerde of Aanbieder doet er goed aan zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium in te dienen.

- Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend bij de hiervoor aangewezen contactpersoon: 5.1.2e
5.1.2e Klachten kunnen bij de contactpersoon worden ingediend via het e-mailadres: 5.1.2e @significant.nl, met als onderwerp 'Klacht over de Minicompetitie Klantcontactdiensten landelijke afsprakenlijnen Testen en Vaccineren & de Backoffice vaccinatie- en testregistratie;
- De Aanbestedende dienst streeft ernaar de behandeltermijn van de klacht zo kort mogelijk te houden. Na afloop van de klachtafhandeling ontvangt de klager een schriftelijk gemotiveerd resultaat van de klachtafhandeling;
- De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor een klacht niet in behandeling te nemen; indien hiervan sprake is zal de klager hierover eveneens schriftelijk gemotiveerd worden geïnformeerd.
- Het staat de klager vrij om de klacht (eveneens) aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voor te leggen;
- Het indienen van een klacht schort de Aanbesteding in de regel niet op. De Aanbestedende dienst is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure.

Bijlagen

Bijlage A - Begrippenlijst

Dit document is een separate Bijlage bij de Offerteaanvraag.

Bijlage B - Programma van eisen Klantcontactdiensten Afsprakenlijnen Testen & Vaccineren & Backoffice vaccinatie- en testregistratie

Dit document is een separate Bijlage bij de Offerteaanvraag

Bijlage C - Algemene inkoopvoorwaarden

Dit document is een separate Bijlage bij de Offerteaanvraag

Bijlage D - Concept Nadere Overeenkomst Klantcontactdiensten Afsprakenlijnen Testen & Vaccineren & Backoffice vaccinatie- en testregistratie

Dit document is een separate Bijlage bij de Offerteaanvraag.

Bijlage E - Aanbiedingsformulier

Dit document is een separate Bijlage bij de Offerteaanvraag.

Bijlage F - Indienen van vragen en opmerkingen

Dit document is een separate Bijlage bij de Offerteaanvraag.

Bijlage G - Prijzenblad Minicompetitie Afsprakenlijnen Testen & Vaccineren & Backoffice vaccinatie- en testregistratie

Dit document is een separate Bijlage bij de Offerteaanvraag.