

Offerteaanvraag

Stichting Landelijke Coördinatie COVID-19 Bestrijding

Minicompetitie Klantcontactdiensten Medische Informatielijn Vaccineren & Vragen over Corona

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.....	3
1.4 Gebruik Aanbestedingsplatform	4
2. Inhoud van de Opdracht	5
2.1 Binnen de scope van de Opdracht.....	5
2.2 Scenario's	6
2.3 Achtergrond van de opdracht.....	9
2.4 Buiten de scope van de Opdracht.....	10
2.5 Omvang van de Opdracht.....	10
2.6 Contractvorm.....	11
2.7 Wachtkamervereenkomst	11
3. Verloop van de procedure	13
3.1 Planning	13
3.2 Contactpersoon.....	13
3.3 Inlichtingenbijeenkomst.....	13
3.4 Bid, No bid Mededeling	13
3.5 Indienen van vragen en opmerkingen	13
3.6 Beantwoorden vragen in Nota('s) van inlichtingen	14
3.7 Indienen van de Offertes.....	14
3.8 Ontvangst en beoordeling van de Offerte	14
3.9 Gunningsbeslissing	14
4. Waaraan moet de Aanbieder voldoen?.....	15
4.1 Inleiding.....	15
4.2 Aanbiedingsformulier	15
4.3 Certificering.....	15
4.4 Toelichting verwerkersovereenkomst.....	15
4.5 Service Level Agreement, bijlagen bij de Verwerkersovereenkomst en Implementatieplan.....	16
5. Beoordeling van de Offertes.....	17
5.1 Beoordelingsscores voor de kwalitatieve Gunningcriteria	17
5.2 Beoordelingsscores voor de kwantitatieve Gunningcriteria	18
5.3 Berekenen van de eindscores.....	18
5.4 Gunningcriteria	18
6. Voorschriften en voorwaarden	25
6.1 Voorbehouden van de Aanbestedende dienst	25
6.2 Toepasselijk recht	25
6.3 Nederlandse taal.....	25
6.4 Aanbieden conform de Aanbestedingsstukken	25
6.5 Voorwaardelijke Offerte.....	25
6.6 Geldigheidsduur van de Offerte	25
6.7 Ondertekening van de Offerte	25
6.8 Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Offerte	26
6.9 Due Dilligence.....	26
6.10 Medewerking onderzoek	26
6.11 Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Aanbestedingsstukken	26
6.12 Uitsluiting als gevolg van staking van bedrijfsactiviteiten of overname	26
6.13 Beïnvloeding van de beoordeling.....	26
6.14 Opschortende termijn.....	26
6.15 Rechtsmiddel	27
6.16 Klachtafhandeling.....	27
Bijlagen.....	28

1. Inleiding

1.1 Aanleiding en context

Deze Offerteaanvraag bevat informatie over de Nadere Opdracht van Klantcontactdiensten rondom de Medische Informatievoorziening (MIV) en Vragen over Corona (VOC) met daarbij benodigde infrastructuur en de ter ondersteuning in te zetten middelen.

De Offerteaanvraag wordt uitgezet bij de vijf (5) Raamcontractanten die zijn geselecteerd middels de Europese Aanbesteding 'Raamovereenkomst voor Klantcontactdiensten'. Deze Minicompetitie onder de gegunde Raamcontractanten is conform de beschrijving van paragraaf 2.4.2. in het Beschrijvend Document (kenmerk 311739).

De Offerteaanvraag bestaat uit één (1) Perceel. De Aanbestedende dienst wenst één (1) Nadere Overeenkomst met één (1) Raamcontractant te sluiten. De Aanbestedende dienst nodigt alle vijf (5) Raamcontractanten uit om een Offerte in te dienen.

Zoals overeengekomen in artikel 4.2 van de Raamovereenkomst en beschreven in paragraaf 2.5 van het gepubliceerde Beschrijvend Document van de Europese Aanbesteding volgens openbare procedure 'Raamovereenkomst voor Klantcontactdiensten' d.d. 14 augustus 2021, 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.

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

1.2 De Aanbestedende dienst

De Aanbestedende dienst in dezen is Stichting Landelijke Coördinatie COVID-19 Bestrijding (hierna: LCCB).

De LCCB ondersteunt de regionale GGD'en bij de uitvoering van Testen, Vaccineren en Bron- en Contactonderzoek (BCO). Dat doet de LCCB door op landelijk niveau de uitvoering te coördineren van het testen, waaronder de inrichting van het klant contactcentrum en een centraal registratiesysteem. Daarnaast worden er op dit moment volgens een vastgestelde agenda duizenden mensen per dag gevaccineerd tegen corona door de 25 GGD'en in het land. Op het gebied van Bron- en Contactonderzoek ondersteunt de LCCB de GGD'en bij het faciliteren van onderlinge hulp tussen GGD'en en staat zij klaar om bij uitbraken snel capaciteit op te kunnen schalen met een aantal landelijke partners. De 25 GGD organisaties zijn eindverantwoordelijk voor de uitvoering van het BCO en sturend in de manier waarop dit uitgevoerd wordt.

De LCCB kan het werk alleen goed doen in zeer nauwe samenwerking met haar partners: in de eerste plaats de 25 GGD-en en daarnaast het RIVM, het ministerie van VWS, de laboratoria en uitvoeringspartners voor testen, vaccineren en BCO.

Deze Aanbesteding vindt plaats ten behoeve van Stichting Landelijke Coördinatie COVID-19 Bestrijding en haar samenwerkingspartners, waaronder de GGD'en.

1.3 Doelstellingen

De Aanbestedende dienst wenst met de aanbesteding de volgende doelstellingen te realiseren.

Doelstelling	Toelichting
1. Continuïteit	Aanbestedende dienst wenst continuïteit van klantcontactdienstverlening te waarborgen in de maatschappelijk complexe context en de niet-stuurbare fasering van een pandemie.
2. Flexibiliteit	De capaciteit en inzet van de klantcontactdienstverlening moet mee kunnen bewegen met de niet-stuurbare fasering van een pandemie.

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

2.1 Binnen de scope van de Opdracht

Deze Opdracht betreft Klantcontactdiensten rondom de Medische Informatievoorziening (MIV) en Vragen over Corona (VOC) met daarbij benodigde infrastructuur en de ter ondersteuning in te zetten middelen.

Voor de Medische Informatielijn (MIV) wordt telefoonnummer 088 767 40 80 ingezet.

Voor de telefoonlijn Vragen over Corona (VOC) wordt telefoonnummer 0800-770770 ingezet.

Deze twee informatielijnen zijn ingesteld om vragen van medische aard te kunnen beantwoorden. Bij MIV worden vragen gesteld aangaande de mogelijkheid van het laten vaccineren bij onderliggend lijden of andere invloeden van medische aard. VOC is gericht op het verhogen van de informatiegraad over corona, vaccineren en/of publieke gezondheid door het bieden van een schaalbaar gesprek met een zorgprofessional voor iedereen.

Voor de MIV levert de Aanbestedende dienst de medische richtlijnen aan die moeten worden gehanteerd voor het beoordelen van de situatie en adviseren over vaccineren. De Aanbestedende dienst levert de benodigde input aan die kan worden gebruikt voor het opstellen van werkinstructies en scripting voor de medewerkers. Daarnaast levert de Aanbestedende dienst de scripts aan die op de Vaccinatieafsprakenlijn worden gebruikt zodat zij conform die werkinstructies in staat zijn om ook afspraken te maken, verzetten en annuleren.

Voor VOC levert Aanbestedende dienst de te gebruiken informatie en is het aan de Aanbieder om op basis daarvan de juiste scripts te ontwikkelen. Dit geldt vooral voor de 1e lijn, aangezien het in de tweede lijn gaat om een gesprek met een arts dat dus niet echt gescript is, maar meer de juiste informatie wordt aangereikt aan de medewerker als basis voor het gesprek.

Onderstaande tabel geeft een beeld hoe Aanbestedende dienst de verschillende scenario's ziet. Hierbij dient te worden opgemerkt dat de genoemde aantallen slechts indicatief zijn.

Omschrijving	MIV			VOC		
	Waakvlam	Flexibel	Opgeschaald	Waakvlam	Flexibel	Opgeschaald
Aantal inkomende gesprekken per dag	0	0 – 3.000	3.000 <	0	0 - 3000	3.000 <
Trainers	standby	actief	actief	standby	actief	actief
Werkverdelers	standby	actief	actief	standby	actief	actief
Coaches	standby	actief	actief	standby	actief	actief
Management	standby	actief	actief	standby	actief	actief

MIV – scope van de opdracht

- Het ter beschikking stellen van klantcontactinfrastructuur voor het technisch afhandelen van inkomend en uitgaand klantcontact, inclusief de benodigde (beveiligde) hardware- en software en de benodigde lijncapaciteit.
- Het ter beschikking stellen van capaciteit (menskracht, agents) voor het afhandelen van inkomende en uitgaande klantcontactdiensten. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan (niet-limitatief):
 - Inkomend en uitgaand klantcontact ter bevordering van de publieke gezondheid, bijvoorbeeld informatieverstrekking over het vaccinatieprogramma met behulp van kunstmatige intelligentie en (chat)bots, portals, telefonie en andere (digitale) middelen zoals webcare, chatfuncties en e-mailafhandeling.
- Het afhandelen van klantcontact in nader te bepalen context als onderdeel van een multichannel werkwijze die Aanbestedende dienst wil hanteren ter bevordering van infectieziektebestrijding en de publieke gezondheid in algemene zin. In het kader van haar multichannel werkwijze maakt Aanbestedende dienst ook gebruik van digitale kanalen zoals bijvoorbeeld een (beveiligd) portaal.
- Het inhoudelijk afhandelen van vragen van medische aard met focus op vragen aangaande de mogelijkheid tot vaccineren

VOC – scope van de opdracht

- Het ter beschikking stellen van klantcontactinfrastructuur voor het technisch afhandelen van inkomend en uitgaand klantcontact, inclusief de benodigde (beveiligde) hardware- en software en de benodigde lijncapaciteit.
- Het ter beschikking stellen van capaciteit (menskracht, agents) voor het afhandelen van inkomende en uitgaande klantcontactdiensten. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan (niet-limitatief):
 - Inkomend en uitgaand klantcontact ter bevordering van de publieke gezondheid, bijvoorbeeld informatieverstrekking waarbij een medische achtergrond noodzakelijk is om het gesprek te voeren, met behulp van kunstmatige intelligentie en (chat)bots, portals, telefonie en andere (digitale) middelen zoals webcare, chatfuncties en e-mailafhandeling, waarbij de kwaliteit van het gesprek uiteindelijk wel leidend is boven de snelheid van afhandelen.
 - Het afhandelen van klantcontact in nader te bepalen context als onderdeel van een multi-channel werkwijze die Aanbestedende dienst wil hanteren ter bevordering van infectieziektebestrijding en de publieke gezondheid in algemene zin. In het kader van haar multi-channel werkwijze maakt Aanbestedende dienst ook gebruik van digitale kanalen zoals een (beveiligd) portaal.

Het inhoudelijk afhandelen van vragen waarvoor geen publieke informatiebron beschikbaar is en meerwaarde is van een gesprek met iemand met een medische achtergrond.

Ontwikkelingen

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.

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.

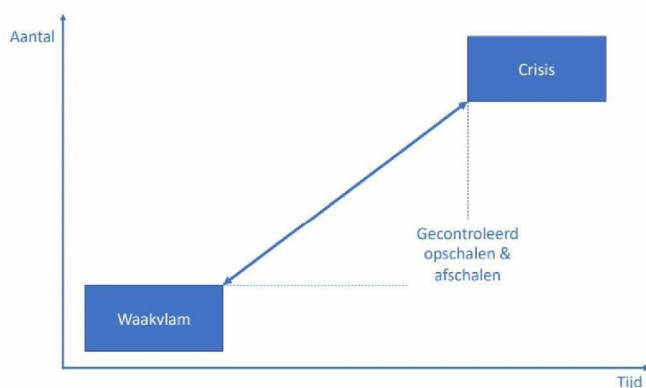
2.2 Scenario's

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:



2.2.1 Scenario 1 - Waakvlam

Op verzoek van de Aanbestedende dienst zal de Aanbieder de Opdracht leveren in een zogenaamde waakvlamorganisatie. 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 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 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 prestatie, zoals forecasting en trends in behoefte.

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

Specifieke aanvullingen voor de Klantcontactdiensten MIV

Aangezien er een aanlooptijd van minimaal twee (2) weken zit tussen de start van een pandemie, besluitvorming tot vaccineren en de eerste oproepen voor vaccinaties, is er een langere aanlooptijd waardoor de poule met medewerkers die standby/oproepbaar niet groot hoeft te zijn, afhankelijk van de mogelijke snelheid van werven en trainen van nieuwe medewerkers.

Vereisten ten aanzien van de Klantcontactdiensten MIV tijdens dit scenario zijn:

- De Aanbieder moet in staat zijn om na het startsignaal binnen twee (2) weken de eerste groep van medewerkers operationeel in te kunnen zetten. Vervolgens moet er elke week kunnen worden opgeschaald conform het aantal dat is beschreven in het scenario voor gecontroleerd op – en afschalen;
- Beschikbaarheid van digitale middelen vanaf de start van de campagne. Hieronder wordt verstaan de middelen om kanalen zoals webchat en eventueel email te kunnen ondersteunen. De tooling/software voor deze kanalen moet tijdens het waakvlam scenario beschikbaar zijn bij de Aanbestedende dienst zodat bij een startsignaal direct gestart kan worden met het inrichten van de dienstverlening via deze kanalen;
- Infrastructuur voor telecom beschikbaar voor capaciteit van ten minste 5.000 gesprekken per dag en opschaalbaar met 2.000 gesprekken per week;
- Aantal uit te voeren contacten in waakvlam is nul (0), eventueel wordt capaciteit ingezet voor regio overstijgende klantcontacten. Dit wordt vooraf met de Aanbestedende dienst afgestemd en heeft een langere aanlooptijd.

Specifieke aanvullingen voor de Klantcontactdiensten VOC

In dit scenario is er geen behoefte aan het verzorgen van klantcontact met de inzet van capaciteit van Aanbieder. Voor VOC kan wel sprake zijn van inzet van capaciteit van lokale GGD-regio's tijdens het waakvlamsscenario. Opschaling betreft in dat geval de situatie waarin de capaciteit van de lokale regio's niet meer voldoende is. Indien mogelijk zal de Aanbestedende dienst Aanbieder tijdig informeren wanneer dit moment nabij komt zodat begonnen kan worden met voorbereiden. Wanneer dit niet mogelijk blijkt geldt de situatie zoals beschreven in het generieke scenario.

Vereisten ten aanzien van de Klantcontactdiensten VOC tijdens dit scenario zijn:

- Beschikbaarheid digitale middelen is nodig vanaf de start voor de inzet bij eventuele ondercapaciteit;
- Infrastructuur voor telecom beschikbaar voor capaciteit van ten minste 5.000 gesprekken per dag en opschaalbaar met 2.000 gesprekken per week.

2.2.2 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, of een nieuw BCO/Test programma gestart wordt of dat de behoefte aan dienstverlening door de ontwikkeling van COVID-19 afneemt, telkens met als gevolg dat de omvang van klantcontactdiensten gecontroleerd op- én 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 eerste schriftelijke verzoek van Aanbestedende dienst de klantcontactdiensten op- of afschalen binnen de door Aanbestedende dienst aangegeven termijn en tot de aangegeven capaciteit. Daarbij geldt dat Aanbieder tot en met de afgesproken maximumcapaciteit (hierna benoemd als '**Bovengrens**') garandeert dat zij de klantcontactdiensten ten aanzien van de MIV en VOC op ieder moment en in alle gevallen kan op- en afschalen met de snelheid zoals hierna gespecificeerd (hierna benoemd als '**Snelheid**').

Vereisten ten aanzien van de Klantcontactdiensten MIV en VOC tijdens dit scenario zijn:

- Op te schalen met **maximaal 4.000 uur per week**, operationeel vanaf twee (2) weken na het startsein. **Deze 4.000 uur betreft het totaal voor de MIV en VOC samen. Dus in week 3 na het startsein is er 8.000 beschikbaar;**
- Wekelijks 4.000 extra uur opschalen;
- Wekelijks 4.000 uur afschalen (mag deels via natuurlijk verloop);
- **Bovengrens van 20.000 uur per week in het scenario gecontroleerd op- en afschalen**
- Staffels:
 - 1: 0 - 1.000 uur / week;
 - 2: 1.000 - 2.500 uur / week;
 - 3: 2.000 - 5.000 uur / week;
 - 4: 5.000 - 7.500 uur / week;
 - 5: 7.500 - 10.000 uur / week;
 - 6: 10.000 - 12.500 uur / week;
 - 8 > 12.500 uur / week.
- Na de bovenste staffel is er niet direct sprake van een crisis. Het opschalen naar 20.000 uur kan ook gecontroleerd plaats vinden. Er is sprake van Crisis wanneer er sneller opgeschaald moet worden dan de Aanbestedende dienst gecontroleerd kan (de **Bovengrens**);
- Activeren van digitale kanalen op basis van input van de Aanbestedende dienst.

2.2.3 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 ontwikkelingen.

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.

Specifiek aanvullingen MIV en VOC

Vereisten ten aanzien van de Klantcontactdiensten MIV en VOC tijdens dit scenario zijn:

- Inzet Digitalisering is bij dit scenario essentieel om bereikbaarheid zeker te stellen. Digitale middelen moeten tijdens dit scenario grootschalig kunnen worden ingezet en kunnen schalen;
- Het scenario begint waar gecontroleerd opschalen ophoudt, dus bij 12.500 uren per week.

2.3 Achtergrond van de opdracht

Aanbestedende dienst wenst voor de mini-competities dat Aanbieder met de nodige innovatieve kracht samen met Aanbestedende dienst optrekt bij het zo efficiënt mogelijk invulling geven aan het klantcontact met de burger en/of met medische partners waar het om vragen gaat (bij de MIV en VOC). De afgelopen periode heeft geleerd dat Nederland te maken heeft met verschillende golven van besmettingen en dientengevolge overvloedige behoeften aan het maken van testafspraken, afspraken voor vaccinatie, krijgen van antwoorden op medische vragen of het doen van Bron- en Contact Onderzoek.

Inzet (digitale)middelen

De Aanbieder wordt uitgenodigd om zoveel mogelijk middelen in te zetten, in aanvulling op de communicatie vanuit het LCCB naar de bevolking, om een alternatief te bieden naast telefonie (chat, email, etc) naar andere kanalen. Op deze manier kan goede telefonische bereikbaarheid gerealiseerd worden voor de doelgroepen die niet (zelf) gebruik kunnen maken van deze alternatieve kanalen in alle eerder geschetste scenario's (waakvlam, flexibel, opgeschaald).

Deze extra inspanningen dient Aanbieder af te stemmen met Aanbestedende dienst, aangezien ook Aanbestedende dienst alle middelen zal inzetten om deze verschuiving in kanalen te bewerkstelligen en deze inspanningen niet tegenstrijdig met elkaar mogen zijn of een doublure zijn van elkaar.

Aanbestedende dienst verwacht van Aanbieder dat voor de digitale contacten goede conversational designs en dialogen worden geschreven binnen de eigen digitale omgeving en dat deze passen binnen de websites Coronavaccinatie-afpraak.nl en vragenovercorona.nl. Ook op andere plekken inzetbaar. Herkenbare huisstijl conform GGD GHOR/coronatest.nl en vragenovercorona.nl.

Achtergrond – specifiek MIV

Bij het uitvoeren van het Vaccinatieprogramma is gebleken dat er in sommige gevallen een medische beoordeling moet plaatsvinden of een burger in aanmerking komt voor een vaccinatie via de GGD. Reden voor een dergelijke beoordeling kan zijn een verwijzing van de huisarts of medisch specialist of het antwoord op een vraag op de gezondheidsverklaring.

De Medische Informatielijn voor Vaccineren voorziet in dit advies. Medewerkers van de MIV beoordelen op basis van de (medische) gegevens van de burger en de medische richtlijnen voor Vaccineren of een burger een vaccinatie mag ontvangen en of dit bij de reguliere GGD-vaccinatie locaties kan gebeuren. Het is essentieel dat de burger hierin een gedegen advies krijgt en dat voor de burger dit advies en mogelijke gevolgen helder zijn.

Voor de MIV is het essentieel dat de gesprekken in het NL en ENG gevoerd kunnen worden.

Achtergrond – specifiek VOC

Het is de wens dat Aanbieder voor VOC voorziet in medewerkers die, naast Nederland en Engels, ook Duits, Turks, Portugees, Pools, Spaans, Arabisch, Chinees en Russisch spreken. Eventueel kan in overleg met Aanbestedende dienst ook een beroep worden gedaan op partnerorganisaties uit het netwerk van GGD voor aanbieden van specifieke talen

Kennisbank

Het proces van vullen van de Kennisbank (bij VOC) is momenteel als volgt georganiseerd:

1. Medewerkers in het callcenter constateren bepaalde terugkomende vragen of constateren dat bepaalde onderwerpen en/of vragen met antwoorden niet zijn belegd in de Kennisbank;
2. Artsen in de 2e lijn buigen zich over de aangedragen vraagstelling en formuleren het antwoord, al dan niet in overleg met de medische lijn van Aanbestedende dienst en/of de GGD-regio's;
3. Het desbetreffende item (vraag en antwoord), opgesteld door de artsen wordt door kennismanagers ('schrijvers') geherformuleerd in voor callcenter medewerkers leesbare en begrijpelijke teksten. En gecheckt op juistheid en volledigheid;
4. Dit proces wordt ondersteund door een wekelijks overleg met vertegenwoordigers van schrijvers, artsen en GGD-medewerkers.

Aanbidders is vrij dit proces als gegeven over te nemen of suggesties te doen hoe dit verder te verbeteren.

2.4 Buiten de scope van de Opdracht

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

- Klantcontactdiensten voor Landelijke Afsprakenlijn Testen & Vaccineren & Backoffice vaccinatie- en testregistratie;
- Klantcontactdiensten voor de uitvoering van Bron- en Contactonderzoek.

2.5 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.

Aanbestedende dienst wijst erop dat de omvang van de benodigde capaciteit voor MIV en VOC in belangrijke mate afhankelijk is van de omvang van de COVID-19 vaccinatiecampagne. De burgers die gebruikmaken van de dienstverlening van MIV en VOC doen dat veelal in de context van het vaccinatieproces en het invullen van de bijbehorende gezondheidsverklaring. 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 het aantal burgers dat gebruik wil maken van de dienstverlening van MIV en VOC qua omvang beperkt zal zijn. Hierdoor verwacht Aanbestedende dienst dat de totale benodigde capaciteit voor MIV en VOC zal dalen ten opzichte van de benodigde capaciteit die bij aanvang van MIV en VOC opgebouwd is in opdracht van Aanbestedende dienst.

Aanbestedende dienst ziet ook dat wanneer in de context van de vaccinatiecampagne (de boostercampagne inbegrepen) een nieuwe en/of specifieke doelgroep wordt gedefinieerd, binnen een dergelijke doelgroep behoefte ontstaat aan de dienstverlening van MIV en VOC. Dit kan in voorkomend geval leiden tot een tijdelijke stijging in de benodigde capaciteit. Hierbij geldt echter dat met name burgers die behoren tot kwetsbare doelgroepen gebruik maken van de dienstverlening van MIV en VOC. En dat Aanbestedende dienst hiervoor al in belangrijke mate doelgroepen gedefinieerd heeft, Aanbestedende dienst verwacht daarom dat het aantal nieuwe doelgroepen dat gedefinieerd zal worden beperkt is.

De behoefte aan capaciteit voor MIV en VOC wordt ook beïnvloed door de actualiteiten en beleidskeuzes. Ook actualiteiten en publiciteit in het kader van beleidskeuzes, bijvoorbeeld in de vorm van persconferenties van het kabinet, kunnen leiden tot een tijdelijke stijging in de benodigde capaciteit. Hierbij geldt dat het verloop en de ontwikkeling van de COVID-19 pandemie door Aanbestedende dienst niet voorspeld kan worden, daarom acht Aanbestedende dienst sprake grote mate van onzekerheid in de benodigde capaciteit. Aanbidders 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.

Het 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 beschreven in paragraaf 2.1 van deze Offerteaanvraag is bij uitstek geschikt om gereed te zijn voor eventuele toekomstige situaties waarbij behoefte is aan (relatief) grote capaciteit voor MIV en VOC.

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	MIV	VOC
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 per perceel. Over de gehele looptijd van de Nadere Overeenkomst inclusief verlengingsopties geldt voor MIV en VOC een geraamde waarde van €30.000.000,- 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 de dienstverlening onder de huidige (aflopende) contracten eindigt. De Nadere Overeenkomst hoeft dus niet te starten vanuit het scenario "Waakvlam", maar kan wel starten vanuit het scenario "Waakvlam".

2.6 Contractvorm

De Aanbestedende dienst is voornemens om één (1) Nadere Overeenkomst af te sluiten.

De Nadere Overeenkomst heeft een initiële looptijd van één (1) jaar. De verwachte ingangsdatum van de Overeenkomst is 6 mei 2022 en eindigt van rechtswege op 6 mei 2023, zonder verlenging. De Aanbestedende dienst heeft de mogelijkheid om de Overeenkomst onder dezelfde condities drie (3) jaar te verlengen met één (1) jaar. De totale looptijd kan derhalve vier (4) jaar bevatten.

2.7 Wachtkamerovereenkomst

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 en 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

3.2 Contactpersoon

De communicatie met betrekking tot deze Offerteaanvraag verloopt via de Berichtenmodule van TenderNed. De contactpersoon voor Aanbieders gedurende deze aanbesteding is **5.1.2e** Communicatie verloopt via de berichtenmodule van 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 voor deze minicompetitie een inlichtingenbijeenkomst op **maandag 21 maart 2022**. Tijdens deze bijeenkomst wordt een toelichting gegeven op de huidige werkwijze en organisatie. Voor zover mogelijk zullen eventuele verduidelijkende 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.

Inschrijvers worden per mail voor de inlichtingenbijeenkomst uitgenodigd. Per Inschrijver kunnen maximaal twee (2) personen deelnemen aan de bijeenkomst. De namen en contactgegevens van de personen die namens Inschrijver 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 voornemens bent om een Offerte uit te brengen in het kader van deze Minicompetitie.

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 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 10 dagen 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 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 de Verwerkersovereenkomst (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 B bij de Raamovereenkomst is een verwerkersovereenkomst. 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 werkingsverantwoordelijke 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 werkingsverantwoordelijke moet(en) worden aangemerkt en welke partij(en) als verwerker. Dit gesprek kan ertoe leiden dat enkel de 25 GGD'en nog als (gezamenlijke) werkingsverantwoordelijken 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.

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 Beoordelingsscores voor de 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'	Uitsluiting

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;
- 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 Beoordelingsscores voor de 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;
- In geval ook de niet-afgeronde eindscores gelijk zijn, dan wordt de Opdracht gegund aan de Aanbieder met de hoogste score op het Gunningscriterium 1. Telefonische flexibiliteit;
- Indien ook op het Gunningscriterium 1 Telefonische flexibiliteit 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;
- Indien ook op het Gunningscriterium 3 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	Flexibiliteit & kwaliteit van de (telefonische) dienstverlening	25%	100	0.25	25
G2	Continuïteit & flexibele dienstverlening	25%	100	0.25	25
G3	Implementatieaanpak	15%	100	0.15	15
G4	Samenwerking & rapportage	15%	100	0.15	15
Prijs		20%			
P1	Prijs	20%	100	0.20	20
Totaal		100%		1.0	100

5.4.1 G1: Flexibiliteit & kwaliteit van de (telefonische) dienstverlening

Het is de wens van Aanbestedende dienst dat Aanbieder gedurende de contractduur zich zodanig als partner opstelt dat deze gaat voor maximale kwaliteit en flexibiliteit van dienstverlening in alle facetten, zowel richting Aanbestedende dienst, als ook in haar samenwerking met GGD'en.

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

De doelstelling van Aanbestedende dienst is om een partner te contracteren die flexibel is in de uitvoering van haar dienstverlening en daarbij continuïteit en hoogwaardige kwaliteit van dienstverlening kan waarborgen.

Door de Aanbieder aan te leveren informatie

Beschrijf in uw uitwerking hoe Aanbieder de Klantcontactcenterdienstverlening organiseert waarbij flexibiliteit en kwaliteit samenkomen. In ieder geval de volgende aspecten dienen aan de orde te komen:

Telefonische flexibiliteit

- Geef aan in welke mate u kunt voldoen aan een verzoek waarin de Openingstijden voor Medische Informatie verruimd worden naar respectievelijk 7.00 – 24.00 uur en voor Vaccinatie verruimd worden naar respectievelijk 0.00 – 24.00 uur.
- Geef aan welke manier u de vertrouwelijkheid van medische dossier borgt bij thuiswerkers en telewerkers en hierbij aan hoe u de beveiliging borgt;
- VOC overweegt de inzet van GGD-medewerkers op 1e lijn (bijvoorbeeld KCC) als 2e lijn (bijvoorbeeld GGD-artsen) in periodes dat het aanbod van Vragen Over Corona beperkt is. Daarbij wordt dan wel gebruik gemaakt van de werkverdelers, coaches en andere vormen van ondersteuning, zoals Aanbieder ook aan eigen medewerkers beschikbaar stelt. In hoeverre wil/kan Aanbieder hieraan medewerking verlenen? Hoe organiseert de aanbieder dit?
- Aanbestedende dienst wil weten hoe u staat tegenover de mogelijke situatie waarbij in een waakvlam scenario Aanbieder aan VOC de mogelijkheid kan aanbieden waarbij het personeel (1e en 2e lijn) door de GGD wordt geleverd, de Aanbieder wel de kennisbank biedt, aansturing en analyse etc. verzorgt, maar Aanbieder alleen bijspringt met personeel in geval van opschaling. Hoe ziet u deze rol en de samenwerking met VOC?

Kwaliteitsborging

- Geef aan hoe u de kwaliteit van de invoer van (medische) gegevens borgt;
- Geef aan hoe quality monitoring zich uit en hoe borgt u de kwaliteit en verbetering hiervan?
- Geef aan hoe u de kwaliteit van de gespreksafhandeling borgt, bijvoorbeeld door opleiding van de agents of het opnemen van gesprekken;
- Geef aan hoe u inzicht verkrijgt en verschaft op de belangrijkste KPI's: klanttevredenheid, kwaliteit, deskundigheid en kennisniveau;
- Geef aan hoe u de inzichten uit de hierboven genoemde KPI's vertaalt naar verbeterplannen om de kwaliteit te waarborgen en te verbeteren;
- Doe een voorstel voor een service credit regeling (incl. bijbehorende KPI's) op basis van de onderstaande karakteristieken;
- Geef aan op welke wijze aansturing en coaching op de werkvloer bij de uitvoering van deze opdracht is georganiseerd en waaruit blijkt dat dit bijdraagt aan een succesvolle uitvoering van de opdracht;
- Geef aan in hoeverre de beschreven werkwijze van de Kennisbank (in paragraaf 2.2.) voor VOC kan worden overgenomen en hoe Aanbieder een eventuele alternatieve aanpak ziet die tot dezelfde of betere kwaliteit leidt.

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.

Inzet digitale middelen

- Geef aan welke (digitale) Klantcontactdiensten u 'kant-en-klaar' en na een maatwerktraject aan kan bieden ten aanzien van het kanaalportfolio van Aanbestedende dienst;
 - o Geef daarbij aan welke diensten u kunt leveren ten aanvulling en ter vervanging van bestaande callcenterdiensten aangaande de advisering inzake vaccinatie en beantwoording van vragen over Corona;
 - o Geef daarbij aan welke diensten beschikbaar zijn om bij de start ingezet te kunnen worden en wat daarvoor nodig is vanuit de Aanbestedende dienst;
 - o 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;
 - o 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 8 pagina's A4-formaat (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt). 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: Continuïteit en flexibele inzetbaarheid (op- en afschalen)

Het uitvoeren van de werkzaamheden is afhankelijk van het verloop van COVID-19. De pandemie bepaalt feitelijk de vraag naar inzet. De vraag is afhankelijk van verschillende factoren, zoals het aantal besmettingen en de ziektelast en het vaccinatiebeleid. Als er weinig vraag is wordt dienstverlening afgeschaald. In perioden dat het virus weer oplaait, dient de dienstverlening echter binnen een korte termijn weer opgeschaald te worden.

Doelstelling

Het doel is om de dienstverlening doorlopend met maximale flexibiliteit in de omvang van capaciteit te borgen en wanneer het nodig is zo snel mogelijk operationeel te zijn.

Door de Aanbieder aan te leveren informatie

Beschrijf in uw uitwerking hoe Aanbieder de Klantcontactcenterdienstverlening organiseert waarbij flexibiliteit en continuïteit samenkomen. In ieder geval de volgende aspecten dienen aan de orde te komen:

- Personele invulling Callcenterdienstverlening:
 - o Beschrijf uw aanpak bij het werven van goede medewerkers voor deze opdracht. Gebruik hierbij de geschetste wijze van inzetten van medewerkers in uw aanbod voor de Raamovereenkomst en werk de verschillende scenario's uit met centraal op locatie werkende medewerkers thuiswerkende medewerkers of een hybride situatie;
 - o Geef aan op welke wijze u medewerkers werft en test op HBO – V niveau en BIG-registratie voor deze opdracht;
 - o Geef aan in welke talen u de dienstverlening kunt aanbieden en in welke mate u kunt voldoen aan de gestelde wensen in paragraaf 2.2.
- Op- en afschalen Callcenterdienstverlening:

- Op welke wijze en met welk tempo u kunt op – en afschalen in de geschetste scenario's. Geef daarbij aan hoe ver van te voren een opdracht voor op- of afschalen moet worden gegeven door de Aanbestedende dienst om dit te realiseren;
- Geef aan hoe u borgt dat bij instroom, uitstroom en/of doorstroom (van rol naar rol) de gegevens van de desbetreffende medewerkers in de juiste systemen zijn opgenomen;
- Geef aan hoe u denkt voldoende medewerkers aan u te binden in tijden met weinig of geen werk en zo te voorkomen dat er leegloop optreedt, niet alleen bij de medewerkers en verschillende rollen, maar ook in de sturingslaag, supervisors en management in rustige periodes of gedurende het waakvlam-scenario?
- Geef aan hoe u zorgt dat de kwaliteit van dienstverlening geborgd wordt in rustigere tijden, en in tijdens opschaling Hoe mitigeert u bijvoorbeeld het risico dat goede medewerkers vertrekken.
- Geef aan hoe u gehoor geeft aan de invulling op het gebied van flexibiliteit, schaalbaarheid en de uitwisseling van personeel tussen MIV & VOC.

Maximumaantal pagina's

De uitwerking is maximaal 4 pagina's A4-formaat (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt). 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: Implementatieaanpak

Aanbestedende dienst wenst, in het verlengde van wat u heeft ingediend voor de Raamovereenkomst, een Plan van Aanpak dat past bij de dienstverlening zoals die van Aanbestedende dienst bij de Medische Informatie Voorziening en VOC wordt verwacht en zal vanuit dat oogpunt het Plan van Aanpak en de beschrijving aangaande de wijze van implementeren beoordelen en wegen.

Doelstelling

Het doel is een klantcontactcenterdienst die drie (3) maanden na de start van de overeenkomst volledig operationeel is, en die tevens kan voldoen aan de gevraagde capaciteit drie (3) maanden na de ingangsdatum van de overeenkomst en in capaciteit mee kan schalen op basis van de aan verandering onderhevige gevraagde capaciteit tijdens de looptijd van de overeenkomst

Aan te leveren informatie

LCCB wil dat Aanbieder in een concept implementatieplan, dat hij bij zijn inschrijving bijvoegt, beschrijft hoe hij de volgende zaken zal organiseren tijdens de uitvoering van de implementatiewerkzaamheden in de implementatiefase:

- Aansturing van de uitvoering;
- Borging personeelscapaciteit
 - Werving, Selectie & Training van medewerkers;
- Borging juiste werkwijze
 - Procesinrichting en werkbeschrijvingen;
 - Quality monitoring;
 - Beschrijving van gestructureerde PDCA/verbetercyclus en voor welke elementen die cyclus geldt;
- Monitoring: planning en sturing op realisatie (normeringen);
- Rapportages: tevredenheid GGD, tevredenheid burger, kwaliteit, capaciteit, productiviteit en waste;
- Wijze van optreden bij calamiteiten tijdens het implementatieproces;
- Techniek:
 - Voorziening landelijk nummer;
 - Telefontieplatform;
 - Beveiligd e-mailen;
 - Aansluiting op Identity & Accesmanagement voorziening LCCB (Identity Hub);
 - Werkomgeving;
 - Hardware om toegang te krijgen tot de systemen van de LCCB;
- Aan de implementatie verbonden Risicofactoren/ kwetsbaarheden en mitigerende maatregelen.

Maximumaantal pagina's

Uw uitwerking is maximaal zes (6) pagina's A4-formaat (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt). 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 G4: Samenwerking & rapportage

Het is de wens van Aanbestedende dienst dat Aanbieder gedurende de contractduur zich zodanig als partner opstelt dat deze gaat voor maximale kwaliteit van dienstverlening in alle facetten, zowel richting Aanbestedende dienst, als ook in haar samenwerking met GGD'en. Daarbij verwacht Aanbestedende dienst dat Aanbieder (dan Leverancier) ook kritische tegenvragen stelt indien vanuit de LCCB of vanuit de GGD-regio's een vraag wordt gesteld of opdracht wordt gegeven aan Aanbieder.

Doelstelling

Het doel van dit Gunningscriterium is dat de Aanbestedende dienst inzicht krijgt in;

- De mate waarin inschrijving kan voldoen aan de wens om een kritische partner te contracteren.
- De mate waarin Aanbieder kan voldoen aan de wens voor een representatieve, overzichtelijke en heldere rapportages van de KPI's.

Door de Aanbieder aan te leveren informatie

Beschrijf in uw uitwerking hoe Aanbieder de samenwerking voor zich ziet en rapportages verzorgt. In ieder geval de volgende aspecten dienen aan de orde te komen:

- **Samenwerking**
 - Geef een beschrijving hoe u uw rol ziet als partner waarin van u wordt gevraagd om mee te denken over de invulling van de dienstverlening en op welke wijze u kritische en/of verdiepingsvragen stelt.
 - Geef aan hoe u het proces ziet om te komen tot het implementeren van vernieuwingen;
 - Geef aan hoe de uren verdeeld zijn over de verschillende activiteiten (MIV vs VOC, 1e lijn vs 2e lijn).
- **Rapportage**
 - Geef een voorbeeldrapportage op basis van eis 608 en eis 502 uit het Programma van Eisen.
 - Geef aan hoe u borgt dat de genoemde KPI's uit het PvE worden behaald door middel van een valide en aantoonbaar betrouwbare methodiek.

Maximumaantal pagina's

Uw uitwerking is maximaal drie (3) pagina's A4-formaat plus maximaal twee (2) A4 voorbeeldrapportage (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt). 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.

5.4.5 P1: Prijs

Aanbestedende dienst wil zich een beeld vormen van de kosten van uw Dienstverlening in verschillende scenario's zoals nader omschreven in paragraaf 2.1 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 en medische supervisie. 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 2.1 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 medische achtervang. 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 en inclusief Medische Supervisie, 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, roosteren 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 medische achtervang 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%.
 Onregelmatigheidstoeslagen 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 aanbieder 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 Aanbieder 100 ongewogen punten als de fictieve inschrijfprijs €130.000 bedraagt of lager. Als de fictieve inschrijfprijs €230.000 is, krijgt de Aanbieder 0 punten. Als de fictieve Inschrijfprijs hoger is dan €230.000 wordt de Inschrijving terzijde gelegd.

Als de fictieve inschrijfprijs tussen €130.000 en €230.000 ligt, dan wordt het aantal ongewogen punten voor Onderdeel 1 als volgt berekend:

Onderdeel 2

Voor Onderdeel 1 Krijgt de Aanbieder 100 ongewogen punten als de fictieve inschrijfprijs €0,- bedraagt of lager. Als de fictieve inschrijfprijs €50.000 is, krijgt de Aanbieder 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 en 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 verwerkt om tegen de uitkomst en het verdere verloop van de aanbesteding op te komen;
- de Aanbieder zijn eventuele rechten bovendien verwerkt 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 contactpersoon voor klachten over deze aanbesteding. Dat is de 5.1.2e Klachten kunnen bij de contactpersoon worden ingediend het e-mailadres 5.1.2e @significant.nl met als onderwerp 'Klacht over aanbesteding Minicompetitie 3: Medische Informatielijn Vaccineren & Vragen over Corona'.
- 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 Medische Informatielijn Vaccineren & Vragen over Corona

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 Medische Informatielijn Vaccineren & Vragen over Corona

Deze documenten zijn 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 Klantcontactdiensten Medische Informatielijn Vaccineren & Vragen over Corona

Dit document is een separate Bijlage bij de Offerteaanvraag.