



Nota van Inlichtingen 2

behorend bij de Europese aanbesteding

Raamovereenkomst voor Klantcontactdiensten

uitgeschreven door

GGD GHOR Nederland

Datum: 15 september 2021

Versie: 1.0

Kenmerk: 311739



Inleiding

Algemeen

Deze Nota van inlichtingen maakt onderdeel uit van het Beschrijvend Document en prevaleert boven het Beschrijvend Document en de daarbij behorende Bijlagen.

Deze Nota van inlichtingen bevat de antwoorden en reacties van de Aanbestedende dienst op vragen en opmerkingen van Geïnteresseerden.

Mededelingen

Naast de beantwoording van de ingediende vragen voor Nota van Inlichtingen 2 doet Opdrachtgever de volgende mededelingen:

- Van de diverse documenten heeft Opdrachtgever nieuwe versies geplaatst op TenderNed. Om voor Gegadigden eenvoudig inzichtelijk te maken welke wijzigingen hebben plaatsgevonden heeft Opdrachtgever voor zover mogelijk een 'Track Changes'-versie en een te gebruiken versie van de volgende documenten op het Aanbestedingsplatform geplaatst. Het betreft de volgende documenten:
 - Concept Verwerkersovereenkomst;
 - Bijlage F – Ervaring Inschrijver;
 - Bijlage I – Prijzenblad (hiervan is geen track changes-versie beschikbaar). Toegevoegd is een veld voor opgave van een opslag voor levering van het telefonieplatform. Zie vraag 90 van deze Nota van Inlichtingen 2.
- Opdrachtgever heeft een voorbeeld tabel uitgewerkt en toegevoegd aan het Aanbestedingsplatform ten behoeve van de uitwerking van een tabel van maatregelen voor Gunningscriterium G3: Kwaliteit van Dienstverlening.
- In de TenderNed-omgeving van de Aanbesteding zijn de contactgegevens van de Aanbestedende Dienst bijgewerkt. De nieuwe gegevens kunnen uitsluitend beschikbaar worden gesteld aan de markt middels publicatie van een rectificatie van de desbetreffende aanbesteding. Derhalve heeft een rectificatie van de Aanbesteding plaatsgevonden.
- Opdrachtgever is van oordeel dat de beantwoording van vragen in deze Nota van Inlichtingen 2 aanleiding geeft om de inschrijftermijn te verlengen. Om die reden past Opdrachtgever de planning als volgt aan:

Mijlpaal	Datum
Publicatie tweede Nota van inlichtingen (streefdatum)	15 september 2021
Sluitingsdatum indienen Inschrijvingen (deadline)	4 oktober 2021 vóór 14:00 uur
Openen van Inschrijvingen	4 oktober 2021 na 14:30 uur
Bekendmaking gunningsbeslissing (streefdatum)	25 oktober 2021
Deadline aanleveren bewijsstukken	Uiterlijk 3 Werkdagen na verzending gunningsbeslissing, dat wil zeggen uiterlijk 28 oktober 2021
Einddatum opschortende termijn	20 kalenderdagen na verzending gunningsbeslissing
Ingangsdatum implementatie van de Raamovereenkomst	15 november 2021
Ingangsdatum Overeenkomst	1 januari 2022
Opstarten eerste Minicompetitie	Zo snel mogelijk na 15 november 2021



Vragen en opmerkingen van Geïnteresseerden en antwoorden en reacties van de Aanbestedende dienst

Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Antwoord
1	Nota van inlichtingen	Vraag 30	10	Ten aanzien van de zin 'De uitwerking van een verwijzing telt mee in de bepaling van de omvang van de uitwerking.' Bedoelt Opdrachtgever dat de lengte van de paragraaf waarnaar wordt verwezen wordt opgeteld bij de lengte van de verwijzende tekst bij het bepalen van de lengte van een antwoord?	Uw aannname is juist. Voorbeeld: Voor Gunningscriterium 1 werkt u 10 pagina's A4 uit. Voor Gunningscriterium 2 werkt u 8 pagina's A4 uit én verwijst u naar een paragraaf met een omvang van een half A4 dat onderdeel is van uw uitwerking voor Gunningscriterium 1, dan overschrijdt u de maximale ruimte voor uitwerking van Gunningscriterium 2 met een halve pagina A4 aangezien het maximum gesteld is op 8 pagina's A4.
2	Nota van inlichtingen	Vraag 57	16	Ten aanzien van de zin 'Thuiswerkomgeving dient ten minste voldoen aan eisen rondom bescherming persoonsgegevens en technische vereisten zoals bedrade internetverbinding.' Is een bedrade internetverbinding vereist? Volgens sectie 4.4 van Bijlage K mag ook gebruik worden gemaakt van een draadloze internetverbinding (mits WPA 2 beveiligd en met een sterk wachtwoord).	Er mag gebruik gemaakt worden van een draadloze verbinding (mits WPA 2 beveiligd en met een sterk wachtwoord), waarbij aangetekend wordt dat Opdrachtnemer er voor zorg dient te dragen dat deze over voldoende bandbreedte beschikt om alle voor het werk benodigde applicaties probleemloos te laten werken.
3	Nota van inlichtingen	Vraag 74	19	Ten aanzien van de zin 'De coördinatie van de BCO-capaciteit van Opdrachtnemer komt bij de Opdrachtnemer.' Kan Opdrachtgever specificeren welke activiteiten dienen te worden uitgevoerd voor de coördinatie (zodat deze overhead in de tariefstelling kan worden verdisconteerd)?	Coördinatie BCO capaciteit behelst - de regie op de externe organisaties/onderaannemers voor zover van toepassing - de rol van linking pin tussen 'landelijke capaciteit' en de CPO - het coördineren van en zorgen voor leveren van de door regionale GGD'en gevraagde capaciteit, op het juiste moment en in de juiste hoeveelheid, binnen de kaders van de forecast en evt. additionele afspraken - de communicatie tussen CPO en landelijke partners ('partnermanagers') - het monitoren en verbeteren van de kwaliteit en productiviteit van de landelijke partner(s, indien de maandelijkse rapportage op de KPI's daartoe aanleiding geeft.
4	Nota van inlichtingen	Vraag 75	19	Gesteld wordt 'Opdrachtnemer dient zelf een inschatting te maken op basis van mogelijke oplossingen.' Staat het Opdrachtnemer vrij om kanaalsturing toe te passen?	In overleg met de Opdrachtgever kan de opdrachtnemer voorstellen doen voor kanaalsturing.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Antwoord
5	Nota van inlichtingen	Vraag 84	21	Gegadigden wordt de mogelijkheid geboden om voor de minicompetities een COPC aan te vragen indien zij daar nog niet over beschikken. Is Opdrachtgever zich er van bewust dat het verkrijgen van een COPC minimaal 9 maanden duurt? Wil Opdrachtgever overwegen om de eis te wijzigen zodanig dat het voldoende is om conform de COPC-normen te werken, zonder dat daarvoor een certificaat vereist is?	Eis 105 wordt als volgt aangepast: "De Inschrijver beschikt gedurende de uitvoering van een Nadere overeenkomst over een COPC (Customers Operations Performance Center) (OSP -Outsourced Service Provider) certificering die actueel is. Indien de Inschrijver bij de start van een Nadere overeenkomst nog niet beschikt over een actuele COPC certificering, is het bij wijze van uitzondering ook toegestaan dat de Inschrijver zich ertoe verplicht om binnen een maand na ingangsdatum van de desbetreffende Nadere overeenkomst het COPC certificeringstraject te starten. Voorwaarde voor een beroep op deze uitzondering is dat (i) het COPC certificeringstraject binnen twaalf (12) maanden na ingangsdatum van de Nadere overeenkomst tot daadwerkelijke certificering moet hebben geleid en (ii) de Inschrijver tot het moment van daadwerkelijke COPC certificering beschikt over een met COPC vergelijkbare certificering waaruit blijkt dat op systematische wijze (dat wil zeggen volgens een cyclus van plan-do-check-act) binnen de organisatie van de Inschrijver aan de kwaliteit van de bedrijfsprocessen wordt gewerkt." Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de Raamovereenkomst en/of Nadere Overeenkomst met de Opdrachtnemer te ontbinden indien de certificering niet behaald wordt binnen de beschikbare doorlooptijd van 12 maanden na ingangsdatum van de Nadere overeenkomst. De Geschiktheidseis die is verwoord in paragraaf 4.4.3 inzake Kwaliteit blijft ongewijzigd in stand.
6	Bijlage A - Programma van eisen	Nummer 101	2	Gesteld wordt dat 'ingezette derden (zoals Onderaannemers, ketenpartners en subverwerkers) aan alle gestelde eisen voldoen.' Dat is onmogelijk voor alle eisen omdat veel eisen specifiek op callcenters zijn gericht (zoals bijvoorbeeld de eisen 105, 106, 111, 113, 114), bijvoorbeeld wanneer de derde een toeleverancier van personeel betreft. Is opdrachtgever zich daarvan bewust? Kan Opdrachtgever specificeren welke eisen van toepassing zijn op onderaannemers en/of derden?	Opdrachtgever is zich daarvan zeker bewust. Door de eisen op deze wijze te verwoorden wil Opdrachtgever ook situaties afdekken dat niet alleen personeel door derden wordt geleverd maar ook specifieke callcenterdiensten. Het spreekt voor zich dat indien uitsluitend personeel wordt ingehuurd bij derden, dat de eisen omtrent de callcenterdiensten op zich voor deze derden niet relevant zijn.
7	Verwerkersovereenkomst	Artikel 7.4	9	Gesteld wordt dat een beveiligingsincident onverwijld en, indien mogelijk, binnen vierentwintig (24) uur na ontdekking daarvan door Wederpartij aan Opdrachtgever zal moeten worden gemeld. Deze termijn zal in veel gevallen niet haalbaar zijn indien er wordt gewerkt met een Onderaannemer, aangezien de benodigde informatie dient te worden achterhaald alvorens duidelijk is of er mogelijk een datalek heeft plaatsgevonden. Is het mogelijk om de termijn te wijzigen in 'onverwijld en, indien mogelijk, binnen achtenveertig (48) uur na ontdekking daarvan? Dit omwille van de zorgvuldige melding van een mogelijk datalek.	Opdrachtgever wijst erop dat het toepassingsbereik van artikel 7.4 breder is dan beveiligingsincidenten en "datalekken" (art. 4.12 AVG). Ook schendingen van beveiligingsmaatregelen zullen bijvoorbeeld moeten worden gemeld op grond van art. 7.4. Opgemerkt wordt verder dat het in beginsel niet aan Inschrijver is om een (juridische) analyse te maken of een beveiligingsincident kwalificeert als een datalek in de zin van art. 4.12 AVG. Het melden van Beveiligingsinbreuken (zoals gedefinieerd) moet onverwijld en, <u>indien mogelijk</u> , gebeuren binnen 24 uur. Ook gaat deze termijn pas lopen na ontdekking van de inbreuk. De termijn start derhalve zodra Inschrijver wordt geïnformeerd door een onderaannemer. Gelet op het voorgaande zal de termijn niet worden verlengd tot 48 uur.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Antwoord
8	Nota van inlichtingen	Vraag 66 en 67	17	Volgens de antwoorden op vragen 66 en 67 van de eerste Nota van inlichtingen kunnen trainingsuren bij aanvang en bij opschaling in rekening worden gebracht. In art. 11.6 van Bijlage B (Concept raamovereenkomst) staat echter dat inwerkkosten niet in rekening kunnen worden gebracht. Welke inwerkkosten worden daarmee bedoeld?	De inwerkkosten die niet in rekening gebracht kunnen worden zijn de inwerkkosten voor nieuwe medewerkers die moeten worden geworven om de uitstroom uit de bestaande populatie te vervangen. Het gaat hier niet om extra inwerkkosten voor medewerkers die extra geworven moeten worden in verband met opschaling.
9	NVI	8,15		In de NVI wordt twee keer de term wachttijd gebruikt, wat wordt hier precies mee bedoeld?	Wachttijd is de tijd dat de agent is ingelogd en beschikbaar is om contacten af te handelen
10	NVI	8, 68,174		Als wachttijd available tijd is, zou deze niet onder netto productie-uren vallen, is deze aanname correct?	Als de medewerker ingelogd is en beschikbaar (available) is voor gesprekken, dan valt deze tijd onder netto productie-uren.
11	NVI	8,10,15		Gesteld wordt dat training, coaching, teamoverleg etc. die niet in het werkrooster is opgenomen onder shrinkage valt, hier uit volgt dat training, coaching, teamoverleg etc. dat wel in het werkrooster is opgenomen niet onder Shrink/Shrinkage valt. Is deze aanname correct?	De aanname van de vraagsteller klopt niet. Onder shrinkage valt Non-Utilized tijd: Onder non utilized valt de tijd waarin medewerkers niet beschikbaar zijn om contacten af te handelen of daadwerkelijk bezig zijn met afhandelen van contacten.
12	NVI	70.158		In vraag 70 wordt aangegeven dat er geen stand by vergoeding is, maar het antwoord op vraag 158 spreekt dit tegen. Kan Opdrachtgever aangeven wat definitief juist is?	De vraagsteller verwijst naar vraag 70 en vraag 158 in de Nota van Inlichtingen 1. Opdrachtgever heeft vraag 70 van Nota van Inlichtingen 1 zo opgevat dat de vraag gericht is op een ander scenario dan het waakvlamsscenario waar vraag 158 van Nota van Inlichtingen 1 op ziet. In die zin acht Opdrachtgever geen sprake van tegenspraak of tegenstrijdigheid tussen de gegeven antwoorden. Ten aanzien van de scenario's gecontroleerd opschalen en crisis: In geval van het scenario gecontroleerd opschalen en/of crisis is het niet mogelijk om standby capaciteit apart te factureren. Hierbij acht Opdrachtgever het passend dat capaciteit die beschikbaar is volgens het rooster, maar niet ingezet wordt, betaald wordt tegen een lagere vergoeding dan wanneer het ingeroosterd is én wel ingezet wordt. Met de huidige Opdrachtnemers wordt reeds gewerkt met deze opzet. Ten aanzien van het waakvlam scenario: In geval van een waakvlamsscenario wil Opdrachtgever juist bewerkstelligen dat er minimale capaciteit voorhanden is terwijl de werkvoorraad voor de capaciteit die beschikbaar gehouden wordt door de Opdrachtnemer nihil is. Feitelijk komt dat neer op het standby houden van personeel. In dat geval acht Opdrachtgever het passend dat de standby capaciteit vergoed wordt tegen een vaste maandelijkse vergoeding. De hoogte van deze vergoeding wordt bepaald gedurende de Minicompetitie, zie het antwoord op vraag 88 en vraag 89. En de vergoeding strekt tot instandhouding van een organisatie-model waarmee eventuele toekomstige crisis snel het hoofd geboden kan worden.
13	NVI	15,71		Bij vraag 15 wordt een service level target benoemd, bij vraag 71 wordt aangegeven dat deze in een Nadere Overeenkomst bepaald wordt. Voor een inschatting van de te leveren productieve uren is een indicatie wel wenselijk. Is het reëel om voor telefonie van 80/20 en voor e-mail/bronnen contactonderzoeken van 100%/24 uur uit te gaan? Zo niet, kan Opdrachtgever de parameters communiceren waar iedere partij mee kan rekenen? Dit om een level playing field te creëren?	Ja, deze uitgangspunten zijn reëel



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Antwoord
14	NVI	16		Per 250-400 uur wordt 1 artsuur geëisd, welke voorwaarden bepalen of dit 250 of 400 (of iets hiertussen) is qua ratio?	Het aantal vragen van BCO-medewerkers bepaalt hoeveel artsen nodig zijn. Ervaring tot nu toe is dat dit de bandbreedte is, waarbij richting 250u de voorkeur heeft. Hierbij is de beschikbaarheid van medisch personeel in de markt een beperkende factor, waardoor druk ri. de 400u kan ontstaan
15	NVI	51,69,166		Drie antwoorden over het forecast/uitvraag proces lijken niet helemaal in lijn met elkaar. Opdrachtnemer levert input voor de forecast, waarna deze in het wekelijks overleg wordt vastgesteld, waarbij de Opdrachtgever de beslissende stem heeft over de hoeveelheid in te zetten uren, klopt dit?	Het wekelijks overleg is een gezamenlijk overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, waarbij input wordt geleverd door beide partijen. In dit overleg heeft opdrachtgever de beslissende stem over de gewenste hoeveelheid inzetbare uren.
16	NVI	108		"agents mogen tegelijkertijd op meerdere Programmalijnen ingezet worden, dit wordt hier multi-skilled genoemd". Tegelijkertijd op verschillende kanalen inzetten betekent echter een blend i.p.v. multi-skilled, klopt het dat blenden ook een optie is?	Ja, blenden is ook een optie waarvoor multi-skilled agents uiteraard een vereiste is. Blenden mag niet leiden tot verlies van kwaliteit van de dienstverlening. Daarnaast mag blenden niet leiden tot verlies van omvang van de inzetbaarheid. Hiermee bedoelt Opdrachtgever dat er voldoende capaciteit moet zijn om te voldoen aan de vraag van alle programmalijnen.
17	NVI	129.168		Wat wordt met "nesting" bedoeld?	De periode waarin nieuwe medewerkers direct na de training operationeel inzetbaar zijn onder intensieve begeleiding alvorens zij zelfstandig kunnen/mogen werken.
18	NVI	63		Opdrachtnemer wordt gevraagd een maximum tarief af te geven, mag zij ervan uitgaan dat bij nieuwe eisen, het zij door veranderende wet- en regelgeving of CAO bepalingen, aan het salaris van haar medewerkers dit maximum tarief herzien kan worden?	Opdrachtgever wijst erop dat de Raamovereenkomst een bepaling bevat met betrekking tot indexatie van tarieven. De desbetreffende regeling is opgenomen in de Raamovereenkomst ter afdekking van het risico aan de zijde van Raamcontractanten dat de in de Inschrijving afgegeven plafondtarieven gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst als niet dekkend gelden. Indien zich ontwikkelingen voordoen die aantoonbaar leiden tot stijgende kosten die niet voldoende afgedekt kunnen worden middels de standaard indexeringsregeling, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor in overleg te treden met alle Raamcontractanten om te komen tot een passende bijstelling van de plafondtarieven. In dergelijke situaties behoudt Opdrachtgever het eindoordeel over de wijze waarop (plafond)tarieven al dan niet worden gewijzigd. In geval Opdrachtgever aanvullende dienstverlening uitvraagt zal Opdrachtgever eveneens in overleg treden met de Opdrachtnemer. Hierbij geldt dat Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt afspraken te maken die afwijken van de bij Inschrijving afgegeven plafondtarieven. Ook geldt hierbij dat Opdrachtgever het eindoordeel heeft over de wijze waarop (plafond)tarieven al dan niet worden gewijzigd.
19	NVI	139, 129, 121 ea		Kan Opdrachtnemer van de in deze antwoorden gegeven opleidingsduur uitgaan?	Ja, daar kan de opdrachtnemer vanuit gaan. Dit is echter geen harde eis/verwachting. Trainingstijden kunnen wijzigen als gevolg van trainingsmethodieken, ervaring medewerkers, wijzigende inhoud, etc.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Antwoord
20	NVI	48		In uw antwoord op vraag 48 stelt u het volgende: Opdrachten die vallen onder de Raamovereenkomst kunnen betrekking hebben op activiteiten die Opdrachtgever en diens samenwerkingspartners uitvoeren die onder de WGBO en/of WPG vallen. Indien het wettelijk kader wijzigt waardoor voor uitvoering van klantcontactdiensten een NEN7510 tot en met NEN7513 en/of ISO27001 en/of ISO27799 certificering vereist is verwacht Opdrachtgever dat de opdrachtnemer ervoor zorg draagt dat zijn dienstverlening in overeenstemming met toepasselijke wetgeving wordt vormgegeven. Zie ook het antwoord op vraag 181. Opdrachtgever verwacht in het verlengde daarvan dat de door Inschrijvers aangeboden tarieven rekening houden met de vereiste investeringen voor certificering voor voornoemde kwaliteitssystemen. Het is niet mogelijk de kosten voor certificering separaat in rekening te brengen bij Opdrachtgever. Aangezien Inschrijver niet de beheerder is van de data zal certificering voor NEN7510 tot en met NEN7513 niet mogelijk zijn. Deze certificeringen zien met name toe op dat de logging op de patiëntgegevens zodanig dient te zijn dat altijd duidelijk is wie toegang tot deze gegevens heeft gehad. Specifiek dient het zo te zijn dat de bijbehorende autorisatie voor het medisch personeel alleen toegang geeft tot de patiënten die zij in behandeling hebben of hebben gehad. Uiteraard is Inschrijver bereid om haar dienstverlening in overeenstemming met toepasselijke wetgeving vorm te geven. Is Opdrachtgever bereid om de eis met betrekking tot eventueel certificeren voor NEN7510 tot en met NEN7513 te schrappen en de eis aan Inschrijvers met betrekking tot ISO27001 te laten staan?	Opdrachtnemer is weliswaar geen beheerder van de data, maar werken hier wel mee. Medewerkers van Opdrachtnemer hebben toegang tot medische- en privacygevoelige informatie. Derhalve is logging essentieel. Opdrachtgever is derhalve niet bereid de genoemde certificeringen te laten vallen. Genoemde certificeringen hoeven bij de Inschrijving voor de Raamovereenkomst nog niet voorhanden te zijn (al strekt dit wel tot aanbeveling). Bij de navolgende mini-competities zullen deze certificeringen wel worden vereist, zodanig dat deze ofwel voorhanden zijn danwel dat wordt verklaard dat Opdrachtnemer aantoonbaar het vereiste certificeringstraject zal starten bij opdrachtverstrekking, met een maximale doorlooptijd van 12 maanden.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Antwoord
21	NvI	20		In uw antwoord op vraag 20 stelt u het volgende: Leveranciers van (flexibel) personeel zoals uitzendkrachten organisaties gelden ook als toeleverancier van de Inschrijver. Opdrachtgever verzoekt u om uw relatie met dergelijke toeleveranciers inzichtelijk te maken. Betekent dit dat ook deze toeleveranciers een UEA moeten invullen en als Onderaannemer worden aangemerkt of volstaat het benoemen van de toeleverancier?	De Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat u niet naar het antwoord op vraag 20 van NvI1 verwijst, maar naar het antwoord op vraag 6 van NvI1. De Aanbestedende dienst maakt een onderscheid tussen Onderaannemers en toeleveranciers. Bij nader inzien is het antwoord op vraag 6 in NvI1 verwarrend in die zin dat de termen 'Onderaannemer' en 'toeleverancier' door elkaar zijn gaan lopen, terwijl beide een eigen betekenis hebben. Ter verduidelijking wijst de Aanbestedende dienst daarom op het volgende: - De term 'Onderaannemer' is gedefinieerd als: Een leverancier/dienstverlener die de Opdrachtnemer inzet om een gedeelte van de Opdracht c.q. een Nadere opdracht uit te voeren. - Er is sprake van een <u>Onderaannemer</u> als Opdrachtnemer zelf niet beschikt over de mensen en middelen om de Opdracht c.q. Nadere opdracht uit te voeren en dus tijdens de uitvoeringstermijn van de Opdracht c.q. Nadere opdracht een leverancier/dienstverlener moet inzetten die wel over die mensen en middelen beschikt. - Er is sprake van een <u>toeleverancier</u> wanneer Opdrachtnemer op enig moment niet beschikte over de mensen en middelen om de Opdracht c.q. Nadere opdracht uit te voeren en vervolgens een leverancier/dienstverlener heeft gevraagd die mensen en middelen te leveren, waarna geldt dat (i) die mensen en middelen vanaf dat moment kwalificeren als de eigen mensen en middelen van Opdrachtnemer en (ii) Opdrachtnemer ten tijde van de uitvoeringstermijn van de Opdracht c.q. Nadere opdracht dus eigen mensen en middelen kan inzetten. - Voorbeeld 1: Bij het uitvoeren van de Opdracht zet Opdrachtnemer hardware in die hij eerder heeft gekocht van een van zijn leveranciers. Die hardware is dus eigendom van Opdrachtnemer. De desbetreffende leverancier kwalificeert als toeleverancier. - Voorbeeld 2: Opdrachtnemer heeft geen eigen infrastructuur. Om de Opdracht te kunnen uitvoeren betreft hij een dienstverlener die de infrastructuur in de vorm van een dienst ter beschikking stelt aan Opdrachtnemer, zodat deze de infrastructuur op zijn beurt kan inzetten bij het uitvoeren van de Opdracht. De desbetreffende leverancier kwalificeert als Onderaannemer. - Voorbeeld 3: Opdrachtnemer betreft een uitzendorganisatie voor het beschikbaar stellen van (flexibel) personeel dat de Opdracht kan uitvoeren. De uitzendorganisatie kwalificeert als Onderaannemer. Het eerdere antwoord op vraag 6 van NvI1 wordt als volgt geherformuleerd: "Inschrijvers die gebruik maken van Onderaannemers wordt gevraagd dit inzichtelijk te maken in de Inschrijving. Zowel op de aanbestedingsbrief en middels het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Leveranciers van (flexibel) personeel zoals uitzendkrachten organisaties gelden ook als Onderaannemer van de Inschrijver. Opdrachtgever verzoekt u om uw relatie met dergelijke Onderaannemers inzichtelijk te maken. In het Beschrijvend Document wordt waar relevant telkens aangegeven op welke wijze u uw relatie met Onderaannemers inzichtelijk maakt." Voor iedere beoogde Onderaannemer dient een UEA te worden ingevuld. De Inschrijver (hoofdaannemer) dient daarnaast ook in het eigen UEA de beoogde Onderaannemers op te sommen en tevens te vermelden voor welke activiteiten zij naar verwachting worden ingezet. Zie ook het antwoord op vraag 23 NvI2.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Antwoord
22	Beschrijvend document	2.1	11	Kan GGD GHOR een verwachting uitspreken hoe het eventueel jaarlijks vaccineren georganiseerd gaat worden? Wordt verwacht dat indien sprake is van een jaarlijkse vaccinatie iedereen die hiervoor in aanmerking komt via de afsprakenlijn 'vaccineren' een afspraak dient in te plannen?	Nee, GGDGHOR kan daar op dit moment geen verwachting over uitspreken. Ook over de verwachting of een mogelijke jaarlijkse vaccinatie via de afspraaklijn gaat lopen kan geen verwachting over worden afgegeven.
23	Beschrijvend document	2.4.2	12	Kan bij het uitbrengen van een offerte in een minicompetitie samengewerkt worden met partners en/of onderaannemers? En zo ja, mogen dit partijen zijn die geen raamovereenkomst hebben met GGD/GHOR?	Deel 1 van het antwoord op vraag 23 De Aanbestedende dienst maakt een onderscheid tussen samenwerkingspartners (leden van een Samenwerkingsverband) en Onderaannemers. Ten aanzien van samenwerkingspartners geldt het volgende: - U dient de samenstelling van het Samenwerkingsverband bij Inschrijving bekend te maken. In uw UEA geeft u ook aan hoe de werkzaamheden worden verdeeld tussen de betrokken samenwerkingspartners. - Na het sluiten van de Raamovereenkomst is een wijziging in het Samenwerkingsverband alleen mogelijk indien (i) Opdrachtgever daarvoor schriftelijke toestemming geeft en (ii) een dergelijke wijziging past binnen de kaders van 2.163f Aanbestedingswet 2012. Toestemming zal in ieder geval niet worden gegeven indien de wijziging ertoe leidt dat de Uitsluitingsgronden van toepassing zijn of niet meer wordt voldaan aan de Geschiktheidseisen. Tegen deze achtergrond dient u ervan uit te gaan dat <u>zeer terughoudend</u> zal worden omgegaan met wijzigingen van de samenstelling van het Samenwerkingsverband. - Indien een Samenwerkingsverband voor gunning in aanmerking komt, sluit de Aanbestedende dienst met het gehele Samenwerkingsverband een Raamovereenkomst. Indien een wijziging van het Samenwerkingsverband vervolgens toch wordt toegestaan zal ook de nieuwe samenwerkingspartner toetreden tot de Raamovereenkomst. Ten aanzien van Onderaannemers geldt het volgende: - U wordt verzocht de beoogde Onderaannemers bij het doen van een Inschrijving op de Raamovereenkomst zoveel mogelijk bekend te maken. U geeft in de eigen UEA (dus die van de hoofdaannemer) aan hoe de werkzaamheden naar verwachting worden verdeeld tussen de hoofdaannemer en de beoogde Onderaannemers. - Bij het doen van een Offerte (dus als onderdeel van een Minicompetitie) zult u definitief inzicht moeten geven in de Onderaannemers die worden ingezet voor de uitvoering van de desbetreffende Nadere opdracht. - Na het sluiten van de Raamovereenkomst is het slechts mogelijk om van Onderaannemers te wisselen na voorafgaande toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal die toestemming <u>niet op onredelijke grond weigeren</u> (zie artikel 23.1 Voorwaarden). Weigering kan bijvoorbeeld plaatsvinden indien blijkt dat de wijziging ertoe leidt dat de Uitsluitingsgronden van toepassing zijn of niet meer wordt voldaan aan de Geschiktheidseisen, danwel sprake is van een redelijk bezwaar van Opdrachtgever tegen inzet van de desbetreffende Onderaannemer. - Alleen met de Inschrijver (hoofdaannemer; dat kan ook een Samenwerkingsverband kan zijn) wordt de Raamovereenkomst gesloten. Er wordt geen Raamovereenkomst gesloten met Onderaannemers.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Antwoord
					Het voorschrift in paragraaf 7.13 van het Beschrijvend document dat een rechtspersoon of vennootschap niet mag optreden als Onderaannemer voor meerdere Inschrijvers, komt te vervallen.
23					Deel 2 van het antwoord op vraag 23 In geval van een Minicompetitie brengt het Samenwerkingsverband, dus de gezamenlijke samenwerkingspartners, een Offerte uit. De samenwerkingspartners zijn reeds allemaal partij bij de Raamovereenkomst. De werkverdeling tussen de samenwerkingspartners blijkt uit de Inschrijving op de Raamovereenkomst, maar wordt zo nodig verder verduidelijkt in de Offerte. Indien sprake is van een hoofdaannemer met Onderaannemers, brengt alleen de hoofdaannemer de Offerte uit en vermeldt hij daarin (definitief) met welke Onderaannemers hij samenwerkt en voor welke werkzaamheden die Onderaannemers worden ingezet. Onderaannemers zijn per definitie geen partij bij de Raamovereenkomst. Zie ook het antwoord op vraag 21 Nv12.
24	Beschrijvend document	2.4.2	12	Kan bij het uitbrengen van een offerte in een minicompetitie gekozen worden voor het werken met partners en/of onderaannemers? En zo ja, mogen dit partijen zijn die ook een raamovereenkomst hebben met GGD GHOR?	Het onderscheid tussen vraag 23, 24 en 25 van Nv12 is de Aanbestedende dienst niet duidelijk. U wordt daarom verwezen naar het antwoord op vraag 23 Nv12.
25	Beschrijvend document	2.4.2	12	Kan bij het uitbrengen van een offerte in een minicompetitie gekozen worden voor het werken met een partners en/of onderaannemers? En zo ja, mogen dit partijen zijn die in het kader van deze raamovereenkomst partner of onderaannemer zijn bij een van de andere opdrachtnemers?	Het onderscheid tussen vraag 23, 24 en 25 van Nv12 is de Aanbestedende dienst niet duidelijk. U wordt daarom verwezen naar het antwoord op vraag 23 Nv12.
26	Beschrijvend document	2.5	13	Kan een onderaannemer van een raamcontractant ook nog zelfstandig meedoen aan de minicompetities?	Nee, een Onderaannemer is geen partij bij een Raamovereenkomst en kan dus niet zelfstandig deelnemen aan een Minicompetitie.
27	Beschrijvend document	2.5	13	Kan een derde leverancier zoals bedoeld in artikel 2.5 in het beschrijvend document ook een onderaannemer zijn van een van de opdrachtnemers waarmee een raamovereenkomst is gesloten?	Ja dat is mogelijk.
28	Nota van Inlichtingen			In de Nota van Inlichtingen is de titel van kolom 6 'concept antwoord', wanneer worden de antwoorden definitief geformuleerd?	Per abuis is de titelaanduiding in de Nota van Inlichtingen niet gewijzigd in 'Antwoord' of 'Definitief antwoord'. De antwoorden opgenomen in Nota van Inlichtingen 1, zoals gepubliceerd op TenderNed gelden als definitieve beantwoording van de vragen die gesteld zijn als onderdeel van die Nota van Inlichtingen.
29	Nota van Inlichtingen		4	Vraag 6: De voorkeur wordt uitgesproken voor een prijs per opgepakt of afgerond BCO-dossier. In bijlage I, prijzenblad is dit niet als zodanig opgenomen. Klopt het dat dit verder wordt uitgewerkt in de offerte-aanvraag in de (een) mini-competitie BCO?	Het is juist dat dit kan worden uitgewerkt in de mini-competitie, Opdrachtgever behoudt zich hiertoe het recht. Evenals het recht om een andere opzet voor de prijsbepaling/tariefstelling te hanteren.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Antwoord
30	Nota van Inlichtingen		12 en 21	Vraag 40 en 84: Eind 2021 is ons kwaliteitsmanagementsysteem ISO-9001 gecertificeerd. Vervolgens wordt ons kwaliteitsmanagementsysteem waar nodig aangescherpt om ook te voldoen aan de COPC-certificeringseisen. Dit houdt in, dat een COPC-certificering nog niet (volledig) zal zijn gerealiseerd op 1 januari 2022 en dus ook niet op het moment van gunnen van de eerste mini-competitie. Strikt genomen wordt nog niet voldaan aan de COPC-certificeringseis omdat het certificeringstraject nog niet volledig is afgerond, kunnen wij toch (alvast) zelfstandig inschrijven?	Zie het antwoord op vraag 5.
31	Nota van Inlichtingen		37	Vraag 158: opdrachtgever acht het passend dat bijvoorbeeld een vaste maandelijks vergoeding in rekening wordt gebracht. In bijlage I, prijzenblad is dit niet als zodanig opgenomen. Klopt het dat dit verder wordt uitgewerkt in de offerte-aanvraag in de mini-competities?	Het is juist dat dit wordt uitgewerkt in de mini-competitie.
32	Bijlage I	Prijzenblad		Bij bijvoorbeeld het BCO wordt bij elk scenario een aantal dossiers genoemd. Geldt bij het afhandelen tot 2.000 dossiers per dag het tarief uit scenario 1, bij het afhandelen tussen 2.000 en 3.000 dossiers per dag het tarief uit scenario 2 en bij het afhandelen van meer dan 3.000 dossiers per dag het tarief uit scenario 3? Ook in de situatie dat dit aantal binnen 'gecontroleerd opschalen' wordt bereikt en er geen onafhankelijk orgaan is dat de crisissituatie heeft bepaald? En is de werking identiek bij de andere programmalijnen?	De omschrijving van de scenario's en de in het Beschrijvend Document en het Prijzenblad genoemde aantallen te verwerken dossiers / calls geven de verschillen weer in de scenario's die zich in de praktijk kunnen voordoen en vloeiend in elkaar overlopen. De gevraagde tarieven in het Prijzenblad zijn richting gevend voor de nadere vraagstelling in de Minicompetities. Het prijsmodel voor concrete prijsafspraken ter uitvoering van een Nadere Overeenkomst wordt dan ook bekend gemaakt in de minicompetitie. Om die reden kan Opdrachtgever de door vraagsteller gestelde vragen nu niet sluitend beantwoorden.
33	Nota van Inlichtingen	Vraag 84	21	Wij hebben contact gehad met COPC: op dit moment hebben van de BPO / Outsourcings bedrijven alleen Webhelp en Teleperformance een COPC - OSP certificering. (zie ook: https://www.copc.com/what-we-do/certification/copc-certified-organizations/) Tevens geeft COPC aan dat: een OSP certificering tussen de 100 en 130K kost, gemiddeld 12 maanden kost en altijd met een klant dient te gebeuren. Wij zijn hier gaarne toe bereid. Jullie geven echter aan dat de COPC - OSP certificering voor het einde van het jaar, bij gunning van een Mini competitie aanwezig dient te zijn. Onze vragen hieromtrent zijn: - Dient de COPC - OSP certificering bij EEN bestaand project / klant te gebeuren bij ons, of op de toekomstige samenwerking van GGD GHOR welke middels een Mini competitie aanbesteed wordt?	Zie het antwoord op vraag 5.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Antwoord
34	Nota van Inlichtingen	Vraag 84	21	- Op basis van de aanbestedingseisen en tijdslijnen tav certificering, in combinatie met de informatie van COPC, is onze conclusie dat Teleperformance en Webhelp de enige partijen zijn die kunnen deelnemen aan deze aanbesteding. Hoe ziet u dat?	De Aanbestedende dienst beschikt niet over voldoende informatie om uw conclusie te bevestigen of ontkrachten. Eis 105 is inmiddels echter aangepast. Zie het antwoord op vraag 5.
35	Nota van Inlichtingen	Vraag 22	8	Hier staat oa "Opdrachtgever voorziet geen andere omstandigheden en/of gevallen waarin per definitie met minder dan vijf opdrachtnemers de Raamovereenkomst gesloten wordt.". Zie onze vraag 2: Op basis van de aanbestedingseisen en tijdslijnen tav certificering, in combinatie met de informatie van COPC is onze conclusie dat Teleperformance en Webhelp de enige partijen zijn die kunnen deelnemen aan deze aanbesteding. Dit is een contradictie tav het antwoord in de Nota van Inlichtingen. Hoe ziet u dat?	De Aanbestedende dienst beschikt niet over voldoende informatie om uw conclusie te bevestigen of ontkrachten. Eis 105 is inmiddels echter aangepast. Zie het antwoord op vraag 5.
36	Nota van Inlichtingen	Vraag 116	27	Tav "Het is aan de opdrachtnemer zorg te dragen voor een systeem waarmee calls over de agents verdeeld worden": wordt hiermee bedoeld dat het telefoniesysteem door Opdrachtnemer geleverd dient te worden?	Ja, dat is juist. Zie ook het antwoord op vraag 91.
37	Nota van Inlichtingen	Vraag 68	18	De tijd die een agent zit te wachten totdat er een call komt, de available time: valt deze tijd onder "netto inzetbaar productief uur" welke doorbelast kan worden? Zo niet, bent u dan bereid afspraken te maken over een minimaal aantal facturable uren als ondergrens?	Ja, de tijd waarin een agent is ingelogd en wacht op een gesprek (beschikbaar is) valt onder Netto inzetbaar productief uur.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Antwoord
38	Beschrijvend document EA Klantcontactdiensten 13-8-2021_TenderNedke nmerk 311739	Paragraaf 4.4.3	23	In Beschrijvend document staat oa "Door de Inschrijver wordt een beschreven managementsysteem voor informatiebeveiliging (in de zorg) gebruikt. Bewijs hiervan kan worden geleverd door het beschikken over certificering 1) zoals bijvoorbeeld ISO 27001/ISO27002/ISO27799 2) of vergelijkbare certificering 3) dan wel op andere wijze waarmee de Inschrijver in staat is aan te tonen dat door hem maatregelen worden genomen op het gebied van procesmatige informatiebeveiliging en het periodiek vaststellen, uitvoeren, controleren, beoordelen, bijhouden en verbeteren van een gedocumenteerd managementsysteem." In Programma van Eisen staat oa: "De Inschrijver is gecertificeerd volgens ISO 27001 (informatieveiligheid) en handelt hiernaar. Bij opdrachtverstrekking zal het certificaat worden overlegd." In Nota van Inlichtingen staat bij vraag 181 oa: "Eis 102 wordt als volgt aangepast: "De Inschrijver is gedurende de uitvoering van een Nadere overeenkomst gecertificeerd volgens ISO 27001 (informatieveiligheid) en handelt hiernaar. Bij opdrachtverstrekking zal het certificaat worden overlegd." In Beschrijvend document staan 3 opties echter in Programma van Eisen en Nota van Inlichtingen wordt voornamelijk gerefereerd aan optie 1 - "zoals bijvoorbeeld ISO 27001/ISO27002/ISO27799 ". Onze vraag: is het toegestaan om geen ISO certificaat op te leveren maar procesbeschrijvingen & manuals waaruit blijkt dat wij conform ISO werken en derhalve voldoen aan optie 3 "dan wel op andere wijze waarmee de Inschrijver in staat is aan te tonen dat door hem maatregelen worden genomen op het gebied van procesmatige informatiebeveiliging en het periodiek vaststellen, uitvoeren, controleren, beoordelen, bijhouden en verbeteren van een gedocumenteerd managementsysteem"	Opdrachtgever houdt vast aan genoemde ISO-certificeringen. Het is Opdrachtnemer wel toegestaan een vergelijkbare certificering te overleggen. Procesbeschrijvingen en manuals worden niet geaccepteerd als alternatief voor een certificering.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Antwoord
39	Gedragscode telewerken	Artikel 5	3	In artikel 5 staat dat van een datalek binnen 4 uur melding gemaakt moet worden aan GGD GHOR. Wij stellen voor de doorlooptijd afhankelijk te maken van de ernst van het datalek. In ernstige gevallen is een directe danwel zeer snelle melding noodzakelijk, terwijl relatief kleine lekken langer dan 4 uur kunnen wachten.	Alle datalekken moeten zo snel als mogelijk gemeld worden, maar uiterlijk binnen 4 uur. Gelet op de aard van de informatie waarmee gewerkt wordt acht Opdrachtgever het van belang vast te houden aan deze normering. Opdrachtgever is in dit verband ook van mening dat het niet aan de Opdrachtnemer is om te bepalen of een data lek 'ernstig' of 'klein' is, dan wel een andere kwalificatie verdient.
40	Raamovereenkomst	Artikel 13.3	14	De aansprakelijkheidslimiet in artikel 13.3 bedraagt € 2.500.000 per nadere overeenkomst per kalenderjaar. Wij zouden dit graag in perspectief willen zien tot de waarde van de Nadere Overeenkomsten. - Kunt u een beeld schetsen van de geschatte waarde van de Nadere Overeenkomsten die volgen op de mini competities? - Indien dit opdrachten kunnen betreffen met een lagere waarde dan € 2.500.000 per kalenderjaar, dan stellen wij voor de aansprakelijkheidslimiet te maximaliseren op de opdrachtwaarde van de Nadere Overeenkomst per kalenderjaar. - Dezelfde limitering stellen wij voor voor de vrijwaringsverplichting van artikel 11.1 van de Verwerkersovereenkomst.	Aangezien de pandemie zich in golven ontwikkelt is het niet mogelijk om op voorhand te zeggen wat de verwachte omzet zal zijn per kalenderjaar. Opdrachtgever kan wel een indicatie geven van de huidige kosten. Voor de lijn Testen wordt momenteel (met relatief hoge besmettingscijfers) ongeveer EUR 15-20 miljoen per maand uitgegeven. De kosten voor Bron- en contactonderzoek zijn vergelijkbaar. Indien de besmettingsaantallen flink gaan dalen dan zal de gevraagde capaciteit sterk worden teruggeschroefd (het zgn. waakvlam scenario) en zal daarmee de omzet ook sterk dalen. Gelet op het voorgaande wordt art. 13.3 Raamovereenkomst als volgt aangepast: De in artikel 26.1 van de Voorwaarden bedoelde aansprakelijkheid van iedere Partij voor schade anders dan die is genoemd in artikel 13.2 van de Raamovereenkomst is per Nadere Overeenkomst beperkt tot (i) een bedrag per gebeurtenis van (a) EUR 1.250.000 of, indien hoger, (b) ter waarde van de door Wederpartij in rekening gebrachte of nog in rekening te brengen bedragen voor het verlenen van de in de betreffende nadere Overeenkomst omschreven werkzaamheden in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis, en (ii) een bedrag per jaar van EUR 5.000.000. Gelet op de aard van de dienstverlening vindt Opdrachtgever het passend dat art. 11.1 van de Verwerkersovereenkomst niet onder de reikwijdte van art. 13.3 wordt gebracht. Op grond van art. 26.4 Voorwaarden is de aansprakelijkheid voor claims die voortvloeien uit de Verwerkersovereenkomst niet beperkt.
41	Raamovereenkomst	Artikel 20.3	18	In artikel 20.3 worden de bepalingen omtrent afrekening bij tussentijdse beëindiging uitgesloten. Kunnen wij er echter van uitgaan dat indien wij als opdrachtnemer naar behoren hebben gefunctioneerd we de redelijke kosten van de beëindiging vergoed krijgen?	Bij een tussentijdse opzegging van een Nadere Overeenkomst zal Opdrachtgever reeds geleverde maar nog niet gefactureerde diensten tot de datum van opzegging vergoeden. In afwijking van het huidige artikel 20.3 Raamovereenkomst vindt Opdrachtgever het ook redelijk om redelijke kosten te vergoeden van verplichtingen die door Wederpartij reeds zijn aangegaan voor zover die niet kunnen worden beperkt. Opdrachtgever denkt hierbij voornamelijk aan personeelskosten die niet kunnen worden beperkt. Gelet hierop zal art. 20.3 Raamovereenkomst als volgt worden aangepast: Het bepaalde in artikel 30.7, 30.8 sub c en 30.9 van de Voorwaarden is niet van toepassing.
42	Bijlage J - Model-geheimhoudingsverklaring externen GGD GHOR	Eerste alinea	1	Dient deze door elke medewerker van Leverancier, die voor Testen / Vaccineren / Bron- & Contactonderzoek werkt, getekend te worden?	Ja, Opdrachtgever acht het van belang dat iedere medewerker een geheimhoudingsverklaring tekent alvorens ingezet te worden voor uitvoering van de Opdracht. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor per Minicompetitie van dit uitgangspunt af te wijken. Zie tevens het antwoord op vraag 43.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Antwoord
43	Bijlage J - Model-geheimhoudingsverklaring externen GGD GHOR	Artikel 5	2	Indien deze inderdaad door elke medewerker getekend dient te worden dan voorzien wij problemen in de werving van Agents, aangezien de boetes hoog zijn voor individuele personen. Kunnen deze boetes derhalve verlaagd worden?	De Aanbestedende dienst ziet het nu opgenomen bedrag als een redelijk uitgangspunt. De gedachte daarbij is dat het gekozen bedrag voldoende afschrikwekkend effect heeft voor agents, zodat zij zich ook daadwerkelijk aan de geheimhoudingsverplichtingen houden. Een en ander neemt niet weg dat de Aanbestedende dienst zich bewust is van de invloed van boetebepalingen op de werving van agents. Tevens acht de Aanbestedende dienst het van belang dat voldoende agents geworven kunnen worden voor de uitvoering van Nadere opdrachten onder de Raamovereenkomst. Per Minicompetitie zal daarom de afweging worden gemaakt of een lager bedrag mogelijk en passend is. Zie tevens het antwoord op vraag 42.
44	raamovereenkomst	2,5	5	aan welke open standaarden moeten wij hier denken en is een afwijking hiervan mogelijk?	Voor zover in het Programma van Eisen open standaarden zijn opgenomen dan dient Inschrijver hieraan te voldoen. Afwijking is in dat geval niet mogelijk.
45	raamovereenkomst	4,7	7	geldt het ontbinden van de raamovereenkomst ook als er bestaande werkzaamheden worden afgenomen?	Ja, ook als Wederpartij reeds werkzaamheden verricht heeft. Opdrachtgever het recht om de Raamovereenkomst te ontbinden. Dat betekent echter niet automatisch dat ook de betreffende Nadere Overeenkomst wordt ontbonden, zie 3.4 Raamovereenkomst.
46	raamovereenkomst	5,7	8	hoe moeten wij ons voorstellen dat de acceptatie werkt voor deze werkzaamheden?	In beginsel kunnen de meeste diensten door Opdrachtgever worden getest. Gedacht kan worden aan het testen van koppelingen aan het einde van de realisatiefase, maar net zo goed kunnen bepaalde procedures/processen of het op orde zijn van informatiebeveiliging worden getest. Per Nadere overeenkomst zal Opdrachtgever tijdig aangeven welke resultaten van de realisatiefase hij precies onderwerpt aan een Acceptatieprocedure. Als acceptatiecriterium geldt in ieder geval dat aan het PvE moet zijn voldaan. Overige acceptatiecriteria zullen Partijen gezamenlijk vaststellen.
47	raamovereenkomst	11,6	13	Wat wordt verstaan onder inwerkkosten? Is het correct dat trainingskosten hier geen onderdeel vanuit maken?	Onder inwerkkosten vallen kosten die niet project-gerelateerd zijn, maar wel gemaakt worden door de Opdrachtnemer. Het gaat om kosten die betrekking hebben op inwerking van nieuwe medewerkers binnen de organisatie van de Opdrachtnemer/Gegadigde, zoals onboarding van nieuwe medewerkers. Omdat deze niet gerelateerd zijn aan uitvoering van de Opdracht komen deze niet in aanmerking voor vergoeding.
48	raamovereenkomst	13,4	15	is het mogelijk 26.4 c en d uit te sluiten zodat de beperking van aansprakelijkheid wel geldt?	Het is in de markt gebruikelijk dat aansprakelijkheid voor claims die samenhangen met schending van intellectuele eigendomsrechten en de verwerking van persoonsgegevens niet zijn beperkt. Artikel 26.4 zal daarom niet worden aangepast.
49	raamovereenkomst	15,1	15	Vog is niet altijd bij opdrachtgever voorhanden wellicht alleen bij onderaannemer. Is dat ook voldoende?	Op grond van art. 15 Raamovereenkomst is Wederpartij verplicht om een VOG te hebben voor alle personen die zijn betrokken bij de Prestatie. Die personen kunnen in dienst zijn bij Wederpartij maar ook bij ingeschakelde onderaannemers.
50	raamovereenkomst	15,6	16	is het mogelijk de boete van 50.000 euro uit 17.5 te laten vervallen dan wel te limiteren?	Schendingen van geheimhoudingsbepalingen liggen in de risicosfeer van Inschrijver en het is in de markt gebruikelijk om een boetebeding te koppelen aan een dergelijke schending. Het bedrag komt Opdrachtgever niet bovenmatig voor. Art. 17.5 Voorwaarden zal daarom niet worden aangepast.
51	raamovereenkomst	21,3	19	is het mogelijk de boete van 50.000 euro uit 21.3 te laten vervallen dan wel te limiteren?	De boete voor het niet naleven van de verplichtingen van Wederpartij om overdrachtswerkzaamheden uit te voeren zal worden geschrapt. Artikel 21.3 van de Raamovereenkomst komt dus te vervallen.
52	raamovereenkomst			in hoeverre is het mogelijk om artikelen toe te voegen? Denk aan een security risk assessment.	Als onderdeel van deze en de vorige Nota van Inlichtingen had u de mogelijkheid om concrete suggesties te doen ten aanzien van de Raamovereenkomst. Deze mogelijkheid is na deze ronde niet meer aanwezig. Als onderdeel van iedere Minicompetitie zal een Nadere overeenkomst ter beschikking worden gesteld.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Antwoord
					U wordt te zijner tijd in de gelegenheid gesteld om door middel van een Nota van Inlichtingen daar nog vragen over te stellen, al dan niet voorzien van een alternatief tekstvoorstel.
53	verwerkersovereenkomst	6,3	8	Hoelang dient de geheimhouding in stand te blijven?	Op grond van artikel 34 Voorwaarden lopen geheimhoudingsverplichtingen door na einde van de Raamovereenkomst. Opdrachtgever verwacht dat dit ook geldt voor geheimhoudingsverplichtingen die zijn opgenomen in overeenkomsten met medewerkers. Verwezen wordt naar artikel 6.3 Verwerkersovereenkomst.
54	verwerkersovereenkomst	8,3	10	aan welke externe deskundige wordt hier gedacht?	Verwezen wordt naar een partij die een Third Party Mededeling (TPM) kan afgeven. Een TPM is een verklaring van een onafhankelijke externe deskundige, waarin deze een oordeel geeft over de maatregelen die een verwerker heeft getroffen. De TPM wordt opgesteld in opdracht van de verwerker en wordt verstrekt aan de verantwoordelijke die gebruik maakt van de diensten van de verwerker.
55	verwerkersovereenkomst	11	13	Is het akkoord een vrijwaring en aansprakelijkheid te beperken conform het betreffende artikel in de raamovereenkomst?	Gelet op de aard van de dienstverlening vindt Opdrachtgever het passend dat art. 11.1 van de Verwerkersovereenkomst niet onder de reikwijdte van art. 13.3 Raamovereenkomst wordt gebracht. Op grond van art. 26.4 Voorwaarden is de aansprakelijkheid voor claims die voortvloeien uit de Verwerkersovereenkomst niet beperkt.
56	arbit	8,3	11	bij een geschil zouden wij niet op voorhand alle rechten wilen weggeven. Kan dit artikel lid vervallen?	Artikel 8.3 Voorwaarden (= ARBIT) bevat enkel een bewijsvermoeden mocht er een geschil ontstaan tussen partijen over de vraag bij wie de intellectuele eigendomsrechten op de Prestatie berusten, zouden die bij Opdrachtgever berusten op grond van art. 8.1(a). Er is dus geen sprake van het op voorhand weggeven van alle rechten. Het artikellid wordt daarom gehandhaafd.
57	arbit	8,5	11	kan dit artikel wederkerig worden gemaakt?	Het is niet waarschijnlijk dat Wederpartij te maken zal krijgen met aanspraken van derden ter zake van een (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van die derden waartegen Wederpartij door Opdrachtgever gevrijwaard moet worden. De suggestie wordt daarom niet overgenomen.
58	arbit	11	12	dit artikel lijkt niet van toepassing op de dienstverlening. Kan deze buiten toepassing worden verklaard?	Het is goed denkbaar dat de Prestatie of een deel daarvan op enige moment wordt getest en geaccepteerd door Opdrachtgever. Het artikel wordt daarom gehandhaafd.
59	arbit	17,5	15	is het mogelijk de boete van 50.000 euro te laten vervallen danwel te limiteren?	Schendingen van geheimhoudingsbepalingen liggen in de risicosfeer van Inschrijver en het is in de markt gebruikelijk om een boetebeding te koppelen aan een dergelijke schending Het bedrag komt Opdrachtgever niet bovenmatig voor. Art. 17.5 Voorwaarden zal daarom niet worden aangepast.
60	arbit	19,2	15	het is niet in alle gevallen mogelijk 3 dagen voor aanvang een VOG te overleggen. Kan hiervan worden afgeweken?	De VOG dient uiterlijk bij de start van de daadwerkelijke werkzaamheden in bezit zijn/overlegbaar zijn. Dit zal worden verduidelijkt in de Raamovereenkomst.
61	arbit	19,3	15	wat is het gebruikelijke veiligheidsonderzoek?	Er is op dit moment geen standaard veiligheidsonderzoek waar de Aanbestedende dienst naar kan verwijzen. In voorkomend geval zal Opdrachtgever Wederpartij tijdig informeren over de toepasselijke regels van het veiligheidsonderzoek.
62	arbit	22,1	16	alleen vervangen personeel na toestemming past niet bij deze dienstverlening. Kan dit worden aangepast?	Artikel 22.1 Voorwaarden zal worden geschrapt. In geval van vervanging van personeel dat een sleutelrol vervult wenst Opdrachtgever afstemming met de Opdrachtnemer zodat er een mogelijkheid is tot nadere kennismaking is. Functionarissen met een sleutelrol zijn bijvoorbeeld een Account Director en een Callcenter Manager aan de zijde van Opdrachtnemer.
63	arbit	22,3	16	de kosten van vervanging van personeel zouden wij in rekening willen brengen. Is dat mogelijk?	Artikel 22.3 moet in samenhang met art. 22.2 worden gelezen (vervanging op verzoek van Opdrachtgever). Als Opdrachtgever van dit recht gebruik maakt dan is het niet passend dat vervangingskosten in rekening worden gebracht. Het artikel wordt daarom niet aangepast.
64	arbit	26,2	17	is het mogelijk het bedrag te relateren aan de betreffende opdracht ?	Verwezen wordt naar de beantwoording van vraag 40.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Antwoord
65	arbit	26,3	17	is het mogelijk minder dan 4 keer overeen te komen?	Verwezen wordt naar de beantwoording van vraag 40.
66	arbit	26,4	18	Is het mogelijk lid c en d te laten vervallen?	Verwezen wordt naar de beantwoording van vraag 48.
67	arbit	29	18	de groepsverzekering is niet conform dit artikel. Kan hierover overleg plaatsvinden?	Opdrachtgever kan uit de vraag niet afleiden hoe Inschrijver artikel 67 Voorwaarden wil aanpassen. De laatste mogelijkheid om dit te doen was via deze Nota van Inlichtingen en verder overleg is niet mogelijk.
68	arbit	30,6	19	afrekening zou plaatsvinden conform artikel 30.7-9 maar deze zijn niet van toepassing. Hoe gaat een afwijking dan?	Verwezen wordt naar de beantwoording van vraag 41.
69	arbit	38-41	22	zijn niet van toepassing op de dienstverlening. Kunnen deze buiten toepassing worden verklaard?	Aangezien de Voorwaarden van toepassing zijn op een raamovereenkomst en de exacte inhoud van de diensten onder de nadere overeenkomsten nog niet is vastgesteld, is het voorbarig om nu al bepaalde hoofdstukken van de voorwaarden uit te sluiten. De voorwaarden blijven daarom gehandhaafd.
70	arbit	42-47	23-25	zijn niet van toepassing op de dienstverlening. Kunnen deze buiten toepassing worden verklaard?	Zie antwoord vraag 69.
71	arbit	48-67	25-30	zijn niet van toepassing op de dienstverlening. Kunnen deze buiten toepassing worden verklaard?	Zie antwoord vraag 69.
72	arbit	68-80	30-35	zijn niet van toepassing op de dienstverlening. Kunnen deze buiten toepassing worden verklaard?	Zie antwoord vraag 69.
73	geheimhoudingverklaring	5	2	is het mogelijk het boete beding van 10.000 te matigen	Zie het antwoord op vraag 42 en 43.
74	Bijlage I: Prijzenblad		tab 1	Is de aanname dat "available time" (conform COPC) onderdeel van het netto productieve uur correct? Available time wordt niet benoemd als shrinkage (correct conform COPC), maar ook niet expliciet benoemd als productief. Vooralsnog was de aanname dat dit gezien het model gewoon onderdeel uit maakt van het aantal "netto ingezette uren", maar het antwoord op vraag 8 in de nota van inlichtingen roept met de term "wachtijd" vragen op.	Klopt, available time (de tijd die een agent is ingelogd en beschikbaar is om contacten af te handelen) is onderdeel van het netto productieve uur.
75	Bijlage I: Prijzenblad		tab 1	Wordt de tijd dat de medewerker op "available" staat voor elke programmalijn vergoed door Opdrachtgever? Vraag om te specificeren voor welke programmalijnen dit eventueel niet het geval is.	Ja, de tijd waarin een agent available is wordt door Opdrachtgever vergoed.
76	Bijlage I: Prijzenblad		tab 1	Indien "available time" niet wordt vergoed; wat zijn de geldende WFM processen die gehanteerd zullen worden met betrekking tot forecasting per kanaal, per dag, per interval, het locken van de forecast in de periodes X-3 tot en met X, garantie-volumes en/of maximale afwijking van uren-uitvraag, het geldende service level target, bereikbaarheid, AHT, etc, allen uitgesplitst per kanaal en per programmalijn?	Available time valt binnen het netto productieve uur en wordt derhalve vergoed.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Antwoord
77	Bijlage I: Prijzenblad		tab 1	De volumes voor BCO worden in uren vermeld op basis van binnenkomende cases. In welke week ten opzichte van X-0 wordt de forecast binding voor het aantal uitgevraagde uren (of eventueel cases), en welke bandbreedtes worden gehanteerd voor maximale aanpassing van de forecast tussen week X-locked en X-0.	Opdrachtgever wijst erop dat flexibiliteit in opschaling en afschaling (G1) evenals informatievoorziening en sturing (G2) expliciet onderdeel zijn van het gunningscriterium. Zie G1 en G2. Opdrachtgever heeft behoefte aan een zo groot mogelijke flexibiliteit, dat geldt ook voor de bandbreedtes voor aanpassing van de forecasting.
78	Bijlage I: Prijzenblad		tab 1	Bron en contactonderzoek: Cell F73: er wordt in de formules geen rekening gehouden met de 20% afwijking, alleen met feit dat tarief medische max 100 euro mag zijn. In de tekst staat echter nog wel de opmerking over de 20% afwijking. Is de aanname dat deze text per abuis is blijven staan correct?	De aanname van de vraagsteller klopt niet. Tarieven voor de verschillende scenario's mogen niet meer dan 20% van elkaar afwijken. Per abuis wordt de melding in Kolom F niet weergegeven. Dit is hersteld in de nieuwe versie van het prijzenblad.
79	Bijlage I: Prijzenblad		tab 1	Hoe wordt in het model rekening gehouden dat de verdeling rekenkundig gehanteerd wordt in plaats van een gewogen gemiddelde?	Opdrachtgever wijst erop dat alle toepasselijke formules in het Prijzenblad zichtbaar en controleerbaar zijn. Bij het bepalen van de eindscore voor Gunningscriterium P1 Prijs worden de gemiddelde tarieven per programmalijn volgens de zichtbare formules verwerkt om te bepalen wat de door Inschrijver te behalen score is. Opdrachtgever hanteert geen andere rekenregels of bewerkingen dan in het Prijzenblad zelf opgenomen.
80	Bijlage I: Prijzenblad		tab 1	Relatieve impact van programmalijnen is niet gelinkt aan aantallen FTE of volumes. (A) wat is de reden hiervoor? (B) De gekozen opzet maakt dat de kleinere programmalijnen met relatief hoger salarissen (arts) een onevenredig hoge impact hebben op de gewogen puntentelling. Is Opdrachtgever zich hiervan bewust?	Opdrachtgever is zich bewust van de effecten die door de vraagsteller aan de orde worden gesteld. Opdrachtgever wijst er daarbij op dat middels het Prijzenblad gevraagd wordt naar plafondtarieven. Opdrachtgever wijst er voorts op dat het mogelijk is dat in de minicompetitie nadere tariefstelling wordt uitgevraagd. Ook wijst Opdrachtgever erop dat het Prijzenblad waarschuwingen geeft indien de door Inschrijvers aangeboden prijsstelling niet past binnen de door Opdrachtgever gehanteerde kaders.
81	Bijlage I: Prijzenblad		tab 1	Tekst Programmalijn Vaccinatie - Medische informatielijn: "Voor de tarieven voor deze programmalijn geldt dat uw gemiddelde tarief per scenario niet meer dan 20% mag afwijken van uw gemiddelde tarief voor een van de andere scenario's. Daarnaast geldt dat uw tarief voor het ene type dienstverlening binnen een scenario ook niet meer dan 20% mag afwijken van het tarief voor het andere type dienstverlening binnen hetzelfde scenario. Indien sprake is van afwijkingen groter dan 20% verschijnt in kolom G een rood gemarkeerde melding." Het gevolg hiervan is dat enerzijds het salaris voor een 1ste lijns medewerker kunstmatig hoog wordt op moment dat een markconform salaris voor een arts wordt berekend en anderzijds het salaris voor een arts kunstmatig laag wordt gehouden indien een marktconform tarief voor de 1ste lijnsmedewerker wordt berekend. Is opdrachtgever zich hiervan bewust?	Opdrachtgever is zich bewust van de effecten die door de vraagsteller aan de orde worden gesteld. Voor de Medische Informatielijn past Opdrachtgever Bijlage I Prijzenblad zodanig aan dat afwijking van meer dan 20% mogelijk is.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Antwoord
82	Bijlage I: Prijzenblad		tab 1	Voor welke kanalen gelden eventuele andere openingstijden dan van 8:00 - 20:00 uur?	Opdrachtgever wijst erop dat er sprake is van multi-channel klantcontact. Daarbij geldt dat onbemende kanalen zoals websites 24x7 benaderbaar zijn en derhalve geen sluitingstijden kennen. Daar waar sprake is van bemende kanalen geldt standaard 08:00 tot 20:00 uur als openingstijden.
83	Bijlage I: Prijzenblad		tab 1	Wat is per maand en per medewerker de trainingsduur in uren per kanaal, en wat is de eventuele nesting tijd?	De trainingsduur en nesting periode wordt door de opdrachtnemer voorgesteld aan de Opdrachtgever. Na afstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt deze concreet bepaald, waarbij Opdrachtgever een doorslaggevende stem heeft. Hetzelfde geldt voor de ontwikkeling van een trainings- en nestingsprogramma.
84	Nota van inlichtingen 1		vr 156	Kunt u meer uitleg geven over de ondergrens van 50 euro per uur ten opzichte van de maximum tarieven die wellicht onder deze grens liggen?	Opdrachtgever hanteert bij het inschrijven op de Raamovereenkomst door Gegadigden een ondergrens van €50,- ter voorkoming van negatieve effecten op de prijs-kwaliteitverhouding van de Inschrijvingen. Bovendien acht Opdrachtgever het een onderdeel van maatschappelijk verantwoord aanbesteden dat zeer scherpe aanbiedingen op basis waarvan er mogelijk risico's ontstaan bijvoorbeeld voor naleving van de toepasselijke CAO en/of op basis waarvan Raamcontractanten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voor financiële problemen kunnen komen te staan, zoveel mogelijk vermeden worden. Daarbij wijst Opdrachtgever erop dat de bestrijding van Covid-19 het afgelopen jaar gevraagd heeft om investeringen en een verdeling van risico's tussen Opdrachtgever en haar Opdrachtnemers waarvoor passende tarieven vereist zijn. Ten slotte wijst Opdrachtgever erop dat het niet uitgesloten is dat in de minicompetities op basis van aanvullende informatie van Raamcontracten gevraagd wordt een scherper dan wel concreter bod uit te brengen dat in voorkomend geval lager is dan het door Inschrijvers aangeboden plafondtarief en/of de voor de Raamovereenkomst geldende ondergrens van €50,-. In de Raamovereenkomst acht Opdrachtgever het daarom passend met name aandacht te besteden aan de kwaliteit.
85	Nota van Inlichtingen, vraag 6		4	Opdrachtgever geeft aan dat Gegadigden kenbaar moet maken welke samenwerkingspartners, onderaannemers en toeleveranciers zij inschakelt bij het uitvoeren van de Opdracht, zowel in de aanbestedingsbrief als in het UEA. In de uitwerking van G1 dient gegadigde eveneens uit te werken welke afspraken met samenwerkingspartners, zoals leveranciers van (flexibel) personeel en materialen ter uitvoering van klantcontactdiensten en leveranciers van lijncapaciteit, zijn gemaakt. Gegadigde begrijpt dat Opdrachtgever wil weten welke partijen worden ingeschakeld als leverancier op het gebied van oa flexibel personeel en lijncapaciteit, echter, het is heel ongebruikelijk om deze toeleveranciers ook op te nemen in het UEA. Dit zou bijvoorbeeld betekenen dat een uitzendpartij zich aan maar aan 1 inschrijver zou kunnen committeren, hetgeen zeer onwenselijk is. In onze branche werken veel partijen juist samen met meerdere uitzendpartijen om risico te spreiden en de gewenste flexibiliteit te kunnen bieden. Gegadigde verzoekt Opdrachtgever om te bevestigen dat in	Zie het antwoord op vraag 21 en 23.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Antwoord
				het UEA alleen de volgende Partijen hoeven te worden opgenomen: 1) leden van het Samenwerkingsverband; 2) onderaannemers aan wie een deel van de Opdracht wordt uitbesteed (NB dit is iets wezenlijks anders dan toeleveranciers zoals een uitzendpartij die niet een deel van de Opdracht gaat uitvoeren) en 3) derden op wie een beroep moet worden gedaan om te voldoen aan de Geschiktheidseisen.	
86	Nota van Inlichtingen, vraag 27		9	Opdrachtgever geeft aan het belangrijk te vinden om de continuïteit van de huidige programmalijnen zoveel mogelijk te handhaven dus dan ligt het voor de hand dat Opdrachtgever afspraken heeft gemaakt met de huidige leveranciers dat zij verplicht zijn om hun volledige medewerking te verlenen bij de overdracht. Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij afspraken heeft gemaakt met de huidige leveranciers omtrent het (verlenen van medewerking aan het) overnemen door de nieuwe leverancier van essentiële zaken voor de dienstverlening, zoals de lijncapaciteit en de medewerkers die deze werkzaamheden momenteel uitvoeren? Zo ja, welke afspraken zijn er gemaakt? Zo nee, hoe garandeert Opdrachtgever dat er toch sprake is van een gelijk speelveld voor alle deelnemers?	Per minicompentie zal worden bekeken welke afspraken moeten worden gemaakt.
87	Nota van Inlichtingen, vraag 63		17	Kan Opdrachtgever bevestigen dat, wanneer in de Minicompenties nadere eisen worden gesteld die een prijsopdrijvend effect hebben (bijv. eisen ten aanzien van het salaris of de te hanteren ratio's), ook zal worden toegestaan om tarieven te hanteren die hoger zijn dan de in het Prijzenblad aangeboden uurtarieven?	Opdrachtgever wijst erop dat het niet mogelijk is om de minicompentie hogere tarieven te hanteren dan middels het prijzenblad wordt uitgevraagd. Indien Opdrachtgever nadere eisen stelt die een aantoonbaar prijsopdrijvend effect hebben en leiden tot extra kosten die niet reeds inbegrepen moeten worden geacht in de opgegeven tarieven, dan zal Opdrachtgever in de Minicompentie de ruimte opnemen om bijzondere kosten, dat wil zeggen kosten die rechtstreeks verband houden met de nadere eisen die Opdrachtgever in de Minicompentie stelt, separaat te kunnen factureren.
88	Nota van Inlichtingen, vraag 70/158		18/37	In antwoord op vraag 70 bevestigt Opdrachtgever dat het niet is toegestaan om apart te factureren voor het standby houden van medewerkers. In antwoord op vraag 158 geeft Opdrachtgever aan het wel passend te vinden om met een maandelijks vaste vergoeding te werken ten tijde van de waakvlam constructie. Hoe verhoudt dit zich tot elkaar? Kan de waakvlam constructie verder toegelicht worden? Welke kosten kunnen tijdens de Waakvlam-situatie door de Opdrachtnemer in rekening gebracht worden?	De waakvlam constructie betreft het actief houden van een operatie op het minimale niveau dat nodig is om wanneer nodig de operatie te activeren en mogelijk op te schalen. De kosten die de opdrachtnemer hiervoor maakt kunnen worden gefactureerd als zijnde een reguliere factuur. Kosten die in rekening kunnen worden gebracht zijn de kosten die nodig zijn om de het minimale niveau operationeel te houden. Zie het antwoord op vraag 89 en het antwoord op vraag 12.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Antwoord
89	Nota van Inlichtingen, vraag 158		37	Dienen de Gegadigden de vaste vergoeding die tijdens de Waakvlam situatie in rekening mag worden gebracht, op te geven als onderdeel van hun offerte? Zo ja, kan het Tarievenblad hier dan op worden aangepast? Zo nee, wanneer en hoe wordt deze vaste vergoeding dan bepaald?	De waakvlam constructie betreft het actief houden van een operatie op het minimale niveau dat nodig is om wanneer nodig de operatie te activeren en mogelijk op te schalen. De kosten die de opdrachtnemer hiervoor maakt kunnen worden gefactureerd als zijnde een reguliere factuur. Kosten die in rekening kunnen worden gebracht zijn de kosten die nodig zijn om de het minimale niveau operationeel te houden. Bij Inschrijving op de Raamovereenkomst behoeft er nog geen vergoeding voor het waakvlam scenario aangeboden te worden. Opdrachtgever beoogt de vaste vergoeding voor instandhouding van een waakvlamorganisatie te bepalen in de Minicompetitie. Instelling van de waakvlamorganisatie zal pas aan de orde zijn als de behoefte aan de klantcontactdiensten voor een bepaalde programmalijn tot een minimum teruggelopen is. In dat geval is de omvang van de operatie dusdanig beperkt dat er niet of nauwelijks sprake is van netto inzetbare uren van agents, terwijl het behoudt van infrastructuur, werkprocessen etc. wel vereist is om gereed te zijn en te blijven voor snelle opschaling. De details van de waakvlamorganisatie kunnen verschillen per programmalijn. De vergoeding wordt daarom in de Minicompetities bepaald. Zie het antwoord op vraag 12 en vraag 88.
90	Nota van Inlichtingen, vraag 150		33	Gegadigde begrijpt het antwoord van Opdrachtgever zo, dat binnen 1 Programmalijn altijd met 1 klantcontactplatform zal worden gewerkt. Dit betekent dus ook dat als er meerdere leveranciers werkzaam zijn binnen die Programmalijn (bijv in het geval van een crisis), dat (de medewerkers van) deze andere leverancier dan ook toegang dienen te krijgen tot dat platform - is dat correct? De dienstverlening van de leverancier die het platform levert, heeft daarmee een andere scope dan de dienstverlening van de andere leveranciers. Hoe vertaalt dit zich naar de tarieven die de leverancier die het klantcontactplatform verzorgt enerzijds, en de tarieven van de andere leveranciers anderzijds? In het tarievenblad gaat iedere inschrijver er nu nog vanuit dat de levering van het platform ook binnen de scope van de dienstverlening behoort. Staat Opdrachtgever er voor open om voor ICT componenten een apart tarief op te nemen in het Tarievenblad in de vorm van een opslag op het uurtarief zodat hier geen onduidelijkheid over bestaat bij de Minicompetities?	Ja, de aanneming van de vraagsteller dat ook andere leveranciers toegang dienen te krijgen tot het platform is correct. Opdrachtgever schrijft overigens niet voor welk platform gebruikt dient te worden, maar behoudt zich wel het recht voor de relevante koppelvlakken te definiëren in de Minicompetitie. Ja, Opdrachtgever stemt er mee in dat er een apart tarief wordt opgenomen in het Prijzenblad voor opslag op het uurtarief voor de levering van het platform. Dit heeft tot gevolg dat in de uurtarieven die Inschrijvers afgeven in de andere velden van het Prijzenblad geen rekening gehouden hoeft te worden met de levering van het klantcontactplatform.
91	Nota van Inlichtingen, vraag 154		35	In antwoord op vraag 154 geeft u aan dat de huidige hoofdaannemer van het BCO project als referent dient op te treden voor de onderaannemers. De huidige hoofdaannemer zal mogelijk ook zelf inschrijven op deze aanbesteding en vormt hiermee een concurrent van Gegadigde. Hoe neemt u dit gegeven mee in de	De Aanbestedende dienst wijst er ten eerste op dat de Inschrijver en niet de referent het referentieformulier Bijlage F dient in te vullen. De Aanbestedende dienst gaat er daarnaast van uit dat de huidige hoofdaannemer van het BCO project zich bereid toont om als referent op te treden en daaromtrent naar waarheid te verklaren, voor zover dat nodig is bij een controle van de juistheid van de verschaft informatie door de Aanbestedende dienst. Indien de hoofdaannemer dit weigert, zal dit automatisch leiden tot overleg tussen de Aanbestedende



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Antwoord
				beoordeling van de referentie en zorgt u ervoor dat er toch een gelijk speelveld voor alle partijen bestaat?	dienst, de hoofdaannemer en de Inschrijver. Indien daarbij komt vast te staan dat sprake is van een evident onterechte weigering, kan de Aanbestedende dienst besluiten de hoofdaannemer wegens schending van de mededinging uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding. Bovendien hebt u altijd nog de mogelijkheid om zich te wenden tot de rechter of de Autoriteit Consument en Markt. Hiermee acht Opdrachtgever sprake van voldoende borging van een gelijk speelveld.
92	Nota van Inlichtingen, vraag 155		35	Een gevolg van uw antwoord op vraag 155 is dat de hoofdaannemer noch alle onderaannemers binnen de bestaande BCO opdracht, zelfstandig kan inschrijven en de huidige BCO opdracht als referentie kan opgeven om aan te tonen over competentie B te beschikken. De eisen die aan deze competentie zijn verder dusdanig hoog en uitzonderlijk, dat Gegadigde het zeer betwijfelt of er ooit eerder in Nederland een dergelijke opschaling (500 FTE binnen 4 weken) heeft plaatsgevonden anders dan de opschalingen ivm de huidige Coronacrisis. Realiseert de Opdrachtgever zich dat hierdoor slechts een enkele partij zelfstandig kan inschrijven en is Opdrachtgever zich bewust van de risico's die dit met zich brengt? Hoe verhoudt dit zich tot de wens/het voornemen van Opdrachtgever om 5 partijen te selecteren en een concurrerend speelveld te creëren tijdens de Minicompetities? In hoeverre is er ruimte om deze eis te versoepelen? En hoe ziet Opdrachtgever deze eis ten opzichte van de verplichting van een aanbestedende partij om de mededinging niet nodeloos te beperken door het stellen van te strenge voorwaarden?	Opdrachtgever begrijpt het standpunt van de vraagsteller. Om de toegang tot de Raamovereenkomst, althans deelname aan de Aanbesteding, niet onnodig te beperken acht Opdrachtgever het passend om het aspect "500 Fte of meer binnen vier (4) weken" dat onderdeel is van Competentie B te schrappen. De gevraagde referentie dient derhalve betrekking te hebben op de volgende competentie: B. Ervaring met het implementeren van klantcontactdiensten. Onder implementeren van klantcontactdiensten valt naar oordeel van Opdrachtgever ten minste: • Het werven van personeel inclusief controle op de betrouwbaarheid middels een VOG en geheimhoudingsverklaring • Het opleiden en op kennisniveau houden van personeel om conform het Programma van Eisen uitvoering te geven aan het klantcontact • Het uitleveren van de benodigde en voor gebruik ingestelde hulpmiddelen aan de agents (bijvoorbeeld: hardware en software) • Het opstellen en afstemmen van een script in samenwerking met de opdrachtgever; • Het opzetten van een contactpunt zoals een telefoonnummer en het organiseren van voldoende server- of lijncapaciteit voor grootschalig gebruik van dat contactpunt; • Het realiseren van de nodige (IT-)koppelingen met de systemen van opdrachtgever om gegevens (geautomatiseerd) uit te kunnen wisselen; • Het inrichten van de informatiemonitoring en informatievoorziening richting opdrachtgever. Opdrachtgever heeft het toepasselijke referentieformulier aangepast en stelt de actuele versie hiervan beschikbaar via het Aanbestedingsplatform. Zie ook het antwoord op vraag 99, vraag 101 en vraag 102 van Nota van Inlichtingen 2.
93	Nota van Inlichtingen, vraag 177		41	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de referenties die onder competentie A en competentie B moeten worden opgeleverd, beiden betrekking moeten hebben op een opdracht waarin de Nederlandse taal vereist was? Indien dit geen vereiste is, kunt u dan toelichten waarom u dit niet als voorwaarde stelt (mede in het licht van uw antwoord op vraag 155)?	Opdrachtgever bevestigt het standpunt van de vraagsteller niet. De eisen waar de gevraagde referenties aan dienen te voldoen zijn opgenomen in paragraaf 4.4.2 van het Beschrijvend Document. Opdrachtgever voegt daar niet de eis aan toe dat de opdracht(en) waar de referenties voor kerncompetenties A en B betrekking op dienen te hebben een opdracht dient te zijn waarin de Nederlandse taal vereist is. De Aanbestedende dienst neemt u voorstel niet over, omdat de gevraagde kerncompetenties anders onevenredig zwaar zouden worden gemaakt en een te beperkend effect zouden hebben op de kansen voor Gegadigden om in te kunnen schrijven. Overigens kan de Aanbestedende dienst de gevraagde toelichting in relatie tot vraag 155 Nv1 niet goed plaatsen. In vraag 155 Nv1 werd juist gesteld dat de referentie eisen te zwaar waren en u stelt nu een verdere verzwarende voor.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Antwoord
94	Nota van Inlichtingen, vraag 8, 68 en 165		5, 18, 38	U geeft aan in het antwoord op vraag 8, dat het "Netto Productie uur" exclusief wachttijd is. Omdat tijdens de wachttijd tussen de gesprekken de medewerker beschikbaar is voor het aannemen van het gesprek, is het gebruikelijk dat het "Netto Productie uur" inclusief wachttijd (available time) is. Met name omdat deze tijd sterk afhankelijk is van het aantal aangeboden gesprekken. Gaat Opdrachtgever ermee akkoord dat het "Netto Productie uur" inclusief wachttijd is, aangezien dit ook tijd is die direct wordt besteed aan de afhandeling van klantcontact (antwoord op vraag 68)? Indien Opdrachtgever hiermee niet akkoord gaat, kan Opdrachtgever dan aangeven met welke indicatie van wachttijd rekening gehouden dient te worden?	Ja, available time (wachttijd) is onderdeel van het Netto productie uur. Dit betreft de tijd waarin de medewerker beschikbaar is om contacten af te handelen
95	Nota van Inlichtingen, vraag 150		33	Gegeven het feit dat de telefonie-infrastructuur door de opdrachtnemer(s) wordt aangeleverd: Hoe gaat de opdrachtgever om met het verdelen van het klantcontact over de software van de verschillende opdrachtnemers? Wie coördineert de verdeling van het aanbod als er meerdere partijen in dezelfde programmalijn zitten?	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 90 van deze Nota van Inlichtingen.
96	Nota van Inlichtingen, vraag 159		37	Kan Opdrachtgever bevestigen dat met "standaard uurloon per medewerker" het bruto uurloon exclusief vakantiegeld wordt bedoeld?	De opdrachtgever gaat er vanuit dat het standaard uurloon wordt gefactureerd. Vakantiegeld kan niet separaat worden gefactureerd.
97	Beschrijvend document	2.4.1	12	Er is sprake van opties tot verlenging. Kunt u enig inzicht geven in de criteria waarop bepaald wordt of de overeenkomst verlengd wordt of niet? En is het mogelijk dat opdrachtnemer niet akkoord gaat met verlenging, ook al wenst opdrachtgever wel te verlengen?	Opdrachtgever verwijst naar vraag 23 van Nota van Inlichtingen 1 waarin het verzoek is gedaan om de optie tot verlenging van de Raamovereenkomst wederkerig te maken in die zin dat Opdrachtnemers ook het recht hebben te besluiten tot opzegging van de Raamovereenkomst. Opdrachtgever licht in de beantwoording van die vraag toe dat Opdrachtgever verzekerd wil blijven van voldoende capaciteit ter uitvoering van de opdrachten onder de Raamovereenkomst. Daarbij staat Opdrachtgever er voor open om met Opdrachtnemers een periodieke evaluatie van de samenwerking te organiseren, bijvoorbeeld eens per half jaar, met als agendapunt de wenselijkheid van voortzetting van de Raamovereenkomst. In die context bestaat dan de ruimte voor Opdrachtnemers om de behoefte om de Raamovereenkomst niet voort te zetten kenbaar te maken aan Opdrachtgever. Ten aanzien van de criteria op basis waarvan bepaald wordt of de overeenkomst verlegd wordt of niet, geldt dat Opdrachtgever bij het bepalen of de Raamovereenkomst verlengd wordt of niet, zich zal laten leiden door de maatschappelijke behoefte aan een effectieve bestrijding van infectieziekten zoals Covid-19, de bevordering van publieke gezondheid en de gereedheid van Nederland als geheel om maatschappelijke (gezondheids)crises te kunnen bestrijden.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Antwoord
98	Beschrijvend document	2.4.2	12	U geeft aan dat in geval van een crisis u niet verplicht bent om een minicompetitie toe te passen. Welke criteria gebruikt de opdrachtgever voor het onderhands gunnen in deze situatie?	Opdrachtgever gaat er van uit dat een crisissituatie onder meer gekenmerkt wordt door: - een zekere mate van onverwachtheid en/of onvoorzienbaarheid van relevante gebeurtenissen en/of omstandigheden; - acute noodzaak om over te gaan tot handelen; - (zeer) beperkte tijd om voorbereidingen te treffen danwel hetzelfde werkproces voor te bereiden en op te volgen dat onder normale omstandigheden gevolgd wordt; - spoed ten aanzien van het realiseren van een passende oplossing; - behoefte aan samenwerking met één of meer Raamcontractanten om de totale behoefte (zoals op dat moment bekend) af te kunnen dekken, En vergelijkbare omstandigheden en/of combinaties van voornoemde en/of vergelijkbare omstandigheden. Ter illustratie kan gedacht worden aan onder meer de momenten sinds het uitbreken van de Covid-19 pandemie tot op heden, waarbij opschaling van callcentercapaciteit met de hoogst haalbare snelheid heeft plaatsgevonden om effectieve bestrijding van de Covid-19 pandemie überhaupt mogelijk te kunnen maken. Dergelijke situaties schaaft Opdrachtgever onder scenario 3 Crisis zoals omschreven in het Beschrijvend Document. Voor zover het binnen haar invloedssfeer ligt beoogt Opdrachtgever zoveel mogelijk te voorkomen dat zich een crisissituatie voordoet waardoor verstrekking van Nadere Opdrachten voor een effectieve bestrijding van die crisissituatie uitsluitend effectief kan geschieden door af te wijken van de toepassing van een minicompetitie. Aanvullend wijst Opdrachtgever erop dat de Raamcontractanten als eerste in aanmerking komen voor gunning van een Opdracht zonder toepassing van een minicompetitie in geval van crisis. De Raamcontractanten genieten derhalve voorkeur en voorrang voor levering van klantcontactdiensten in geval van crisis. Indien ondanks inzet van de Raamcontractanten nog aanvullende capaciteit benodigd is, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor aanvullende capaciteit van buiten de Raamovereenkomst te mobiliseren om een crisissituatie te kunnen verwerken.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Antwoord
99	Beschrijvend document	4.4.2.	22	U geeft aan dat als de referent een andere is dan GGD GHOR de startdatum van de referentieopdracht ouder moet zijn dan één jaar. In geval de opdrachtgever GGD GHOR is kan de startdatum dus korter geleden zijn. Dit is in strijd met het gelijkheidsbeginsel. Wij vragen u dit gelijk te trekken.	De volgende twee criteria aan de referentieopdrachten komen te vervallen (zie paragraaf 4.4.2 Beschrijvend document): • Ingeval van een reeds afgeronde opdracht is de afrondingsdatum van de referentieopdracht niet ouder dan drie jaar gerekend vanaf de publicatiedatum van deze Aanbesteding. • Ingeval van een nog lopende opdracht bij een andere opdrachtgever dan GGD GHOR Nederland is de startdatum van de referentieopdracht ouder dan één jaar gerekend vanaf de publicatiedatum van deze Aanbesteding." en worden vervangen door het volgende criterium: • De ervaring met de tot de kerncompetentie behorende werkzaamheden dient gedurende de afgelopen drie jaar te zijn opgedaan, terug te rekenen vanaf de uiterste datum van Inschrijving. Dit betekent feitelijk dat de relevante werkzaamheden, waarmee de ervaring is opgedaan, dienen te zijn verricht op enig moment van 4 oktober 2018 tot en met 3 oktober 2021. De Aanbestedende dienst acht het niet van belang of de ingediende referentieopdracht reeds gestart is voorafgaand aan 4 oktober 2018, dan wel is afgerond in de afgelopen drie jaar. Wel is vereist dat de hiervoor genoemde ervaring telkens binnen de periode van de afgelopen drie jaar is opgedaan (ook al loopt de ervaring daarvoor of daarna eventueel nog door)."
100	Beschrijvend document	6.8.3	31	U vereist dat het overzicht van maatregelen om de kwaliteit te borgen moet worden uitgewerkt in 'tabelvorm'. Kunt u - van uit het oogpunt van vergelijkbaarheid van de inschrijvingen - een format toevoegen hoe u dit tabel voor zich ziet?	Als bijlage bij de Nota van Inlichtingen 2 publiceert Opdrachtgever een format voor de tabel die in verband met de uitwerking van Gunningscriterium G3 gevraagd wordt.
101	Bijlage F			De inhoud van kerncompetentie A in bijlage F wijkt af van paragraaf 4.4.2 kerncompetentie A (er wordt gesproken over 5 versus 7 dagen per week). Tevens is niet voorzien in de wijziging op grond van V&A 97. Kunt u bijlage F vervangen (huidige verwijderen, en nieuwe toevoegen om fouten te voorkomen)?	Als bijlage bij de Nota van Inlichtingen 2 publiceert Opdrachtgever een nieuwe versie van Bijlage F. Opdrachtgever wijst erop dat de gevraagde referentie openingstijden van 08:00 tot 20:00 uur gedurende in ieder geval 5 dagen per week dient te betreffen.
102	Bijlage F			De inhoud van kerncompetentie B in bijlage F wijkt af van paragraaf 4.4.2 kerncompetentie B (er wordt gesproken over 'middels VOG en geheimhoudingsverklaring' versus alleen VOG; ook de tweede bullit spoort niet geheel qua tekst). Kunt u bijlage F vervangen?	Als bijlage bij de Nota van Inlichtingen 2 publiceert Opdrachtgever een nieuwe versie van Bijlage F. In het referentieformulier zijn de eerste twee bullits behorend bij competentie B in lijn gebracht met de tekst uit het Beschrijvend Document (paragraaf 4.4.2).



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Antwoord
103	Nota van Inlichtingen 1	V&A 6		In antwoord op vraag 6 geeft u aan dat een inschrijver 'toeleveranciers' moet vermelden in de aanbiedingsbrief en deel IID van het UEA. Deel IID van het UEA ziet op onderaannemers, en ook paragraaf 4.2 van het beschrijvend document (aanbiedingsbrief) ziet op onderaannemers. Onderaannemers zijn ondernemingen die een deel van de opdracht in onderaanneming van de inschrijver uitvoeren. Of anders gezegd: GGD (opdrachtgever) geeft nadere opdracht aan de inschrijver(opdrachtnemer), en de inschrijver geeft op haar beurt opdracht aan de onderaannemer om een deel van de nadere opdracht uit te voeren. Een onderneming die aan de inschrijver apparatuur, pennen, bureaustoelen etc. levert om de opdracht uit te kunnen voeren is géén onderaannemer. En ook een ondernemer die aan de inschrijver mensen levert of ten behoeve van de inschrijver mensen rekruteert om de opdracht uit te voeren (zoals een uitzendbureau) is eveneens géén onderaannemer. Op deze ondernemers ziet deel IID van het UEA dus ook niet. Kunt u bevestigen dat een inschrijver enkel onderaannemers hoeft in te vullen in deel IID van het UEA en de aanbiedingsbrief (en desnoods daarnaast ook de in te huren uitzendbureaus indien u ook dit inzichtelijk wenst te hebben)? Door de term 'toeleveranciers' te gebruiken wordt het namelijk wat schimmig wat de scheidslijn is van ondernemingen die in deel IID van het UEA en de aanbiedingsbrief moeten worden opgenomen.	Zie het antwoord op vraag 21 en 23 Nvl2.