

Nota van Inlichtingen 2 d.d. 18 oktober 2021

Bron- en Contactonderzoeken

GGD Hart voor Brabant

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Contract	Raamovereenkomst artikel 3	<p>Artikel 3 biedt GGD Hart voor Brabant ruime mogelijkheden om de opdracht tussentijds te beëindigen, en die mogelijkheden worden in de VNG-inkoopvoorwaarden en het daarbij behorende addendum nog weer verder uitgebreid. Bent u bereid in artikel 3 een overkoepelende regeling op te nemen waardoor GGD Hart voor Brabant de raamovereenkomst alleen kan opzeggen of ontbinden nadat eerst een redelijke termijn is gegeven voor het alsnog behoorlijk nakomen van verplichtingen, behalve:</p> <p>(i) in de gevallen beschreven in artikel 25.1 van de VNG-inkoopvoorwaarden;</p> <p>(ii) als het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn om van de opdrachtgever te verlangen dat zij de betreffende overeenkomst in stand laat.</p> <p>Van nog groter belang is dat de raamovereenkomst geen regeling bevat voor de afrekening bij tussentijdse beëindiging. Bent u bereid ten minste de al uitgevoerde werkzaamheden en al aangevane verplichtingen te vergoeden?; daarnaast zouden wij winstderving vergoed willen zien, wederom behalve in de bij (i) en (ii) hierboven genoemde situaties.</p>	<p>Opdrachtgever is akkoord met uw eerste voorstel.</p> <p>Opdrachtgever gaat er tevens mee akkoord dat al uitgevoerde werkzaamheden bij tussentijdse ontbinding vergoed zullen worden.</p> <p>Opdrachtgever gaat niet akkoord met het vergoeden van winstderving. Vergoeding zal niet plaatsvinden als het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn om van de opdrachtgever te verlangen dat zij de betreffende kosten vergoed.</p>

2	Inhoud	Algemeen	Naast deze aanbesteding is op 8 september jl. een aanbesteding geplaatst voor "inhuur flexibele arbeidskrachten ten behoeve van Corona", waarin een perceel BCO is inbegrepen. Is er een operationele relatie met deze aanbesteding? Zo ja, welke?	Dit betreft medewerkers die als inhuurkracht voor opdrachtgever zelf zullen werken (voor de 24 BCO's die opdrachtgever momenteel zelf uitvoert).
3	Inhoud	Programma van Eisen Bron- en Contactonderzoeken, blz. 11 , 4e alinea	Deze alinea vermeldt de mogelijkheid in de huidige situatie om op weekbasis (per 7 dagen) af te schalen tot 50% van de bezetting. Is dit een blijvende eis? Hoe vaak achtereen kan afschalen binnen 7 dagen plaatsvinden?	Ja dit betreft een blijvende eis. Afschalen op weekbasis kan zo vaak als Opdrachtgever dit wenselijk en noodzakelijk acht. Indien gedurende de opdracht blijkt dat het werk aanzienlijk afneemt of toeneemt, kan de pool in onderling overleg tussen partijen tussentijds worden verkleind of vergroot.
4	Inhoud	Programma van Eisen Bron- en Contactonderzoeken, blz. 15, punt 10	Draagt opdrachtnemer de kosten voor aanvang en verloop trainingen of kunnen deze worden gedeclareerd?	Zie het antwoord op vraag 9 uit de Nota van inlichtingen 1 d.d. 6 oktober 2021.
5	Inhoud	Programma van Eisen Bron- en Contactonderzoeken, blz. 15, punt 10, laatste zin	Wordt hier de locatie van de inschrijver of van opdrachtgever bedoeld?	Hier wordt de locatie van inschrijver bedoeld.
6	Inhoud	Programma van Eisen Bron- en Contactonderzoeken, blz. 16, punt 14	Inschrijver werkt gedeeltelijk volgens het principe "bring your own device" Gelden hiervoor andere voorwaarden, dan van toepassing bij de beheersing van risico's volgens de ISO27001 standaard?	Voor 'bring your own device' moet eveneens volgens de NEN 7510 en daarmee ook de ISO27001 worden gewerkt.
7	Inhoud	Programma van Eisen Bron- en Contactonderzoeken, blz. 16, punt 15	Kan het telefonieplatform van opdrachtnemer worden gekoppeld aan de systemen van GGD Hart voor Brabant ?	Opdrachtgever acht een koppeling tussen de systemen van de GGD en het telefonieplatform van opdrachtnemer niet nodig en niet wenselijk voor de uitvoering van de opdracht. Opdrachtnemer dient zelf een telefoniesysteem te regelen.

8	Inhoud	Programma van Eisen Bron- en Contactonderzoeken, blz. 17, punt 21	Krijgt opdrachtnemer toegang tot de meest noodzakelijke data van GGD voor de managementrapportages?	De benodigde data kan uit de landelijke dashboards gehaald worden. Indien dit niet mogelijk is en indien nodig kan data worden aangeleverd door opdrachtgever.
9	Inhoud	Programma van Eisen Bron- en Contactonderzoeken, blz. 17, punt 21	Hierin wordt verwezen naar aantal gewerkt uren per rol als gedefinieerd in Hoofdstuk 4. Hoofdstuk 4 gaat over de aanbestedingsprocedure. Kunt u aangeven waar u naar verwijst in dat hoofdstuk?	Excuus, hier wordt hoofdstuk 2 bedoeld.
10	Inhoud	Programma van eisen Bron - en Contactonderzoeken; KPI's 28 en 29 (blz. 19)	KPI 28 en 29 lijken erg op elkaar. Een duidelijkere beschrijving is welkom. Kan opdrachtgever aangeven waarvoor de 98% en waarvoor de 95% geldt?	KPI 28 = volledigheid van het dossier op basis van de werkinstructies. KPI 29 = correctheid van het dossier op basis van inhoud.
11	Inhoud	Programma van eisen Bron - en Contactonderzoeken; KPI's 28 en 29 (blz. 19)	Is er een specifieke reden, waardoor deze normen significant hoger lijken te zijn, dan die van de GGD GHOR (90%)	Hiervoor is geen specifieke reden. De GGD Hart voor Brabant hanteert hogere kwaliteitseisen.
12	Inhoud	Programma van Eisen Bron- en Contactonderzoeken, blz. 17, punt 38, eerste zin	"Inschrijver verklaart bekend te zijn dat... " Wordt hier nu expliciet certificering vereist of alleen maar het feit dat er overeenkomstig wordt gewerkt?	Opdrachtgever gaat ervan uit dat u doelt op blz. 21, eis 17. Opdrachtnemer dient overeenkomstig deze NEN-normen te werken.

13	Inhoud	Programma van eisen Bron - en Contactonderzoeken , blz. 33	Inschrijver werkt volgens beschreven kwaliteits(management) systemen en verkeert in de afrondende fase voor certificering ISO27001 (december 2021). Certificerende instanties hebben voor ISO9001 echter geen mogelijkheden om de definitieve audits voor 1 januari 2022 in te plannen. Gaat opdrachtgever ermee akkoord dat certificering plaatsvindt in het eerste kwartaal van 2022? (eventueel kunnen certificeringsdata door certificerende instanties worden bevestigd).	Voor de geschiktheidseisen geldt dat moet worden aangetoond dat Inschrijver bij inschrijving over de gevraagde certificering beschikt of gelijkwaardig. Derhalve is dit akkoord mits Inschrijver kan aantonen dat momenteel op een gelijkwaardige manier gewerkt wordt. Het is aan inschrijver om bij inschrijving aan opdrachtgever te bewijzen dat het bewijsmiddel daadwerkelijk gelijkwaardig is en dat voldaan wordt aan het gestelde bij de geschiktheidseis. De beslissingsbevoegdheid hiervoor berust bij opdrachtgever.
14	Inhoud	Programma van eisen Bron - en Contactonderzoeken , blz. 33	Indien Inschrijver niet op tijd over COPC kan beschikken, is opdrachtgever zich ervan bewust dat het verkrijgen van een COPC minimaal 9 maanden duurt en is opdrachtgever, overeenkomstig de aanbestedingsprocedure van de GGD GHOR, bereid om de eis te wijzigen, zodanig dat het voldoende is om conform de COPC norm te werken, zonder dat daartoe een certificaat is vereist?	Zie ook het antwoord op vraag 13.
15	Inhoud	Programma van eisen Bron - en Contactonderzoeken , blz. 33	Gezien de vorige vraag: inschrijver start, direct na gunning het COPC-certificeringstraject en zorgt ervoor dat certificering uiterlijk binnen 12 maanden plaatsvindt. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Zie ook het antwoord op vraag 13.
16	Inhoud	Programma van eisen Bron - en Contactonderzoeken , blz. 33	Op dit moment is vanuit het Ministerie van VWS een certificering NEN 7510 nog niet verplicht. Wordt bedoeld in eis 38 dat gewerkt moet worden volgens de richtlijnen in NEN 7510 en de uitwerkingen in NEN7512 en NEN7513 daarvan?	Correct, zie ook het antwoord op vraag 12.
17	Proces	Programma van Eisen, paragraaf 4.8.3 pagina 33	Wij werken reeds volgens de ISO27001 methodiek, zijn in een gevorderd stadium met het verkrijgen van het ISO27001 certificaat en verwachten medio het 4e kwartaal van 2021 in het bezit te zijn van het ISO27001 certificaat. We zijn dus voor het ingaan van de dienstverlening voor Hart van Brabant	Zie het antwoord op vraag 13.

			gecertificeerd. Kunnen wij tot die tijd volstaan met een beschrijving van onze werkprocessen?	
18	Proces	Programma van Eisen, paragraaf 4.8.3 pagina 33	<p>Momenteel beschikken slechts 2 contactcenters in Nederland over de door u gevraagde volledige COPC OSP certificering. Bent u bereid deze geschiktheidseis aan te passen naar: "De Inschrijver beschikt gedurende de uitvoering van de overeenkomst over een COPC (Customers Operations Performance Center) (OSP - Outsourced Service Provider) certificering die actueel is. Indien de Inschrijver bij de start van de 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 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 bij het ingaan van de overeenkomst 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.</p>	<p>Niet akkoord, inschrijver moet bij inschrijving kunnen aantonen aan de gestelde geschiktheidseisen te voldoen. Inschrijver kan tevens aantonen aan deze geschiktheidseis te voldoen door het beschikken over een ISO9001 certificaat of gelijkwaardig. Zie tevens het antwoord op vraag 13.</p>

19	Proces	Programma van Eisen, paragraaf 4.8.3 pagina 33	Voor ISO9001 geldt dezelfde vraag. Mogen wij ook deze certificering tonen op het moment dat de dienstverlening start of binnen 12 maanden na ingang van de overeenkomst?	Zie het antwoord op vraag 18.
20	Inhoud	Inschrijfprijs	Nvl 1 Vraag 41 - De inschrijfprijs dient incl toeslagen voor zon- en feestdagen te worden ingevuld. Om de impact van de toeslagen te bepalen is het voor Opdrachtnemer essentieel om het aantal uren die dienen te worden ingezet op zon- en Feestdagen tov de andere dagen inzichtelijk te hebben. Staat opdrachtgever er voor open om (A) de tarieven exclusief toeslagen in te dienen en (B) de toeslagen conform CAO (50% zondagen en 100% feestdag) op basis van gewerkte uren achteraf te factureren?	Niet akkoord, opdrachtgever besteedt de gehele dienstverlening voor het uitvoeren van BCO aan, op basis van een resultaatverplichting. De tarieven in het prijzenblad dienen all-in uurtarieven te zijn voor de omschreven rollen voor het uitvoeren van BCO.
21	Inhoud	Inschrijfprijs	Nvl 1 Vraag 9 42 - Is de available tijd (bijvoorbeeld de tijd dat een medewerker wacht op zijn/haar volgende call) onderdeel van de definitie van een uur?	Ja.
22	Juridisch	Onverwijilde toegang tot arbeidsovereenkomsten	Nvl 1 Vraag 52 - Is de aanname correct dat de "onverwijilde toegang tot arbeidsovereenkomsten" alleen die toegang betreft die conform de AVG/ data privacy regels mogelijk zijn?	Ja dit is correct, mits de gegevens inzichtelijk zijn die Opdrachtgever nodig heeft om aanspraken in het kader van de Wet aanpak Schijnconstruct te kunnen controleren en voorkomen.

23	Proces	Flexibiliteit	<p>Nvl 1 Vraag 23 en PvE Vraag 34 - De doorlooptijd voor het verkrijgen van toegang/ inlogcodes voor een nieuwe medewerker duurt gemiddeld 6/7 werkdagen. Tevens geeft u aan dat een nieuwe medewerker niet zonder VOG aan de slag mag. De doorlooptijd van de aanvraag tot ontvangst van een VOG ligt tussen 1 en 4 weken. Het verkrijgen van een VOG icm een nieuw account ligt tussen 2 en 5 weken; hiermee is tijd voor recruitment buiten beschouwing gelaten. Deze doorlooptijd sluit niet aan bij de gevraagde flexibiliteit in met name opschalen (7 kalenderdagen). Staat Opdrachtnemer er voor open (A) dat de VOG aanvraag voor de start dient te zijn gedaan en dat binnen een nader te bepalen datum (bij v 2 weken) de VOG met GGD Hart van Brabant dient te worden gedeeld? en (B) dat de doorlooptijd voor een nieuw account maximaal 2 dg duurt incl het weekend?</p>	<p>Dit is niet akkoord/mogelijk, de VOG moet binnen zijn voordat er gestart wordt met het uitvoeren van BCO.</p> <p>Tevens is er op dit moment met de huidige contractant een termijn van 3 weken afgesproken voor opschalen, en niet 7 kalenderdagen.</p> <p>Gezien de onvoorspelbaarheid van Covid-19 is dit echter ook waarom opdrachtgever van inschrijvers een voorstel/plan wenst te ontvangen bij kwaliteitscriterium B omtrent flexibiliteit en continuïteit, en inzicht wenst te krijgen de wijze waarop u optimaal vorm gaat geven aan snelle en doeltreffende op- en afschaling. Hier dient u ook aan te geven hoe snel u kunt opschalen.</p>
24	Proces	Inschrijfprijs	<p>Nvl Vraag 45 Prijzenblad tab 1: Mogen trainingskosten bij tussentijdse opschaling worden doorbelast? Het gegeven antwoord "Voor de benodigde training zoals omschreven in het Programma van Eisen mogen medewerkers uren schrijven" is niet eenduidig vanuit het PvEisen te herleiden. Zou u willen bevestigen dat trainingskosten bij tussentijdse opschaling vanwege een opgehoogde Forecastuitvraag kunnen worden doorbelast?</p>	<p>Voor het inwerkprogramma incl. training zoals omschreven in eis 10 uit het Programma van Eisen kunnen medewerkers uren schrijven. Indien er opgeschaald moet worden en er dus meer medewerkers aangenomen moeten worden en het inwerkprogramma moeten volgen, kunnen deze medewerkers hier derhalve ook uren voor schrijven.</p>
25	Contract	Raamovereenkomst	<p>In 3.1.1 staat dat een overeenkomst wordt gesloten met de inschrijvers die de inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding hebben ingediend. In 3.1.3 noemt u tevens de ingang van de raamovereenkomsten (meervoud). In de rest van het document heeft u het over 1 opdrachtnemer en 1 raamovereenkomst. Is onze aanname juist dat er 1 raamovereenkomst met 1 opdrachtnemer komt?</p>	<p>Ja dat is juist.</p>

26	Contract	Nadere overeenkomst	In 3.2.1 van het PvE heeft u het over nadere overeenkomsten. Deze worden verder in het document niet toegelicht. Kunt u hier iets meer over vertellen? Welke looptijd hebben deze overeenkomsten, worden deze afgesloten per gemeente of in gezamenlijkheid, heeft u een concept nadere overeenkomst waar wij mee akkoord moeten gaan?	De nadere overeenkomst betreft in wezen een opdrachtbevestiging waarin de benodigde afname (het aantal BCO's per dag volgens de landelijke opdracht die aan de GGD'en gegeven wordt) wordt vastgelegd en waarbij indien nodig in samenspraak met opdrachtnemer een nadere uitwerking van de werkafspraken kan worden vastgelegd. Wanneer hierop een wijziging plaatsvindt wordt dit vastgelegd middels een addendum. Opdrachtgever heeft hiervan geen concept. De nadere overeenkomst wordt met de GGD Hart voor Brabant als opdrachtgever afgesloten, niet per gemeente.
27	Proces	Gestanddoeningstermijn	In 4.5 van het PvE geeft u aan dat de inschrijving een gestanddoeningstermijn van 90 dagen moet hebben. Daarna zegt u dat de inschrijving in het geval een kort geding wordt aanspannen, gestand dient te worden gedaan tot 15 dagen na het kort geding. De periode waarin een kort geding aangespannen kan worden is 20 kalenderdagen. Zoals wij het begrijpen vallen deze 15 dagen dus al binnen de 90 dagen. Is deze aanname correct? Zo niet, kunt u uitleggen hoe deze 15 dagen zich tot de 90 dagen verhouden?	Binnen 20 kalenderdagen dient een kort geding aangespannen te worden. Er dient dan nog een zitting plaats te vinden. Het hele proces van een kort geding, tot aan de uitspraak van de rechter, kan langer duren dan 90 dagen.
28	Inhoud	Bijlagen	5.1.3 pagina 41 (PvE): Is het toegestaan om toelichtende bijlagen toe te voegen aan de beantwoording op de gunningscriteria zonder dat deze meetellen voor het maximum aantal pagina's?	Het maximum aantal pagina's geldt niet voor een eventueel voorblad, inhoudsopgave en eventueel verplicht bij te voegen bijlagen. Indien het om een niet verplicht bij te voegen bijlage gaat, zal deze wel meetellen in het maximum aantal pagina's. In verband met het gelijkheidsbeginsel wordt het maximale aantal pagina's strikt gehandhaafd.

29	Inhoud	Vraag 15 Nvl 1	In de aanbesteding staat dat MV de kwaliteit en de werkverdeling doet. In de praktijk worden momenteel aparte werkverdelers voor lokaal ingezet.. Dit zijn medewerkers die goed zijn in cijfers en Excel maar niet medisch geschoold. Het lijkt erop dat ook de Werk Verdelers medisch geschoold moeten zijn in de gewenste situatie. Dit lijkt niet haalbaar. Is Opdrachtgever bereid om het huidige onderscheid tussen Werk Verdelers en MVBCO te continueren?	Niet akkoord. Tevens wordt hier uitgevraagd 'bij voorkeur ervaring met werken in de zorg', dit is geen verplichting. HBO werk- en denkniveau is wel verplicht.
30	Inhoud	Vraag 15 Nvl 1	U spreekt hier over 3 MVBCO medewerkers. Bedoeld u hier,ee 3Fte MVBCO? Medewerkers staan niet per definitie gelijk aan Fte.	Ja, hier wordt 3 fte bedoeld. Iedere dag dienen de hele dag 3 MVBCO medewerkers aanwezig te zijn.
31	Inhoud	Verduidelijking vraag 28Nvl 1	Gesteld wordt dat er op weekbasis 50% mag worden afgeschaald, wat is het maximale percentage op dagbasis?	Afschaling gebeurt op weekbasis (uiterlijk 7 dagen van tevoren), er zijn momenteel geen afspraken gemaakt over afschalen op dagbasis. Dit gebeurt in onderling overleg. Indien een medewerker is ingepland kan deze tot 48 uur van tevoren uitgeroosterd worden. Indien een medewerker binnen deze 48 uur voor de shift wordt uitgeroosterd op initiatief van opdrachtgever, betaald opdrachtgever deze uren door.
32	Inhoud	Verduidelijking vraag 27 Nvl 1	Op welk moment wordt de forecast op dagbasis vastgelegd, Interpreteren wij n.a.v. het antwoord op vraag 1 juist dat de forecast op dagbasis minimaal 7 dagen in de toekomst nog aangepast kan worden?	Zie het antwoord op vraag 31.

33	Proces	Referentie	<p>Om aan Kerncompetentie 1 te kunnen voldoen, zal Gegadigde een beroep moeten doen op haar ervaring in het kader van de BCO opdracht voor GGD GHOR. In deze opdracht werkt Gegadigde echter niet rechtstreeks voor GGD GHOR, maar als onderaannemer. Voor de referentieopdracht geldt onder meer de volgende voorwaarde: "De uitvoering van het bron- en contactonderzoek dient naar tevredenheid van de betreffende Referent uitgevoerd te zijn."</p> <p>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 beoordeling van de referentie en zorgt u ervoor dat er toch een gelijk speelveld voor alle partijen bestaat?</p>	<p>Middels het ondertekenen van het UEA dient iedere inschrijver te verklaren dat zij zich niet schuldig heeft gemaakt aan o.a. vervalsing van de mededinging, valse verklaringen en onrechtmatige beïnvloeding.</p> <p>Indien uw hoofdaannemer geen tevredenheidsverklaring wenst te overleggen omdat zij dan een concurrent minder heeft (niet zijnde omdat de opdracht niet naar tevredenheid is uitgevoerd, mits aantoonbaar), zal zij op basis van de uitsluitingsgronden worden uitgesloten van deze aanbesteding.</p>
34	Contract	Onverwijilde toegang tot arbeidsovereenkomsten	<p>artikel 14.12 van het addendum op de algemene inkoopvoorwaarden spreekt van een onverwijilde toegang tot arbeidsovereenkomsten. Dit is mogelijk bij inschakelen van een uitzendpartij niet mogelijk op grond van privacy wetgeving. Kan dit artikel dan worden aangepast?</p>	<p>Niet akkoord. Echter wordt de inzage in arbeidscontracten enkel noodzakelijk geacht bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Behandeling van een loonvordering (dan is er bijv. al sprake van niet (volledige) loonbetaling); of b. Voorkomen van een loonvordering (dan is er dus bijv. al sprake van een vermoeden van niet (volledige) loonbetaling). <p>Opdrachtgever zal niet zomaar de arbeidscontracten in zien.</p>