



Nota van Inlichtingen 1

behorend bij de Europese aanbesteding

Raamovereenkomst voor Klantcontactdiensten

uitgeschreven door

GGD GHOR Nederland

Datum: 1 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.



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

Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
1	Bijlage A	Item 105		In bijlage A, Item 105, staat COPC certificatie als eis. Echter in het Beschijvend Document, paragraaf 4.4.3, pagina 23, word COPC als een mogelijk certificatie aangeduid. En vergelijkbare certificering dan wel op andere wijze is aan te tonen..... Kunt u hier duidelijkheid verschaffen?	Zie het antwoord op vraag 84.
2	Beschrijvend Document	6.8.5	34	Bovenaan pagina 34 staat dat de agents administratieve handelingen verrichten in een door de Opdrachtgever aangeleverde database. Is de tijd voor deze administratieve handeling reeds meegenomen in AHT in de table op pagina 11? Zo niet wat is de gemiddelde tijd die een agents per dag kwijt is aan deze administratieve handelingen?	Ja tijd voor administratieve handelingen is onderdeel van de Average Handling Time (AHT). Zie ook het antwoord op vraag 8.
3	Beschrijvend Document	2.2	11	U geeft aan de intentie te hebben met vijf partijen een Raamovereenkomst overeen te komen. Het werk wordt vervolgens verdeeld via mini-competities. Is de intentie om de "waakvlam" baseline bij alle vijf de partijen actief te hebben ter borging en inbedding van de kennis? En zo ja, is dit onderdeel van de voorbereiding per November? Zijn eventuele opstartkosten daarvan sepeeraat overeen te komen?	Opdrachtgever is voornemens om met de winnaar(s) van de minicompetitie(s) de benodigde klantcontactdiensten op 1 januari 2022 voort te zetten op hetzelfde niveau als die zich bevinden op 31 december 2021 zodat er geen verstoring plaatsvindt van de dienstverlening aan de burger. Opdrachtgever houdt de ontwikkeling van het niveau van dienstverlening in de gaten om in afstemming met de winnaars van de minicompetities enerzijds en huidige leveranciers anderzijds een soepele overgang van dienstverlening te kunnen realiseren. De voorbereiding per november 2021 is hierop gericht. Afhankelijk van hoe de omvang van de dienstverlening zich ontwikkelt moeten de winnaars van de minicompetities kunnen afschalen naar een waakvlam-niveau of juist kunnen opschalen. Opdrachtgever neemt niet een waakvlam organisatie af bij elk van de Raamcontractanten, maar uitsluitend bij de Raamcontractanten die een minicompetitie winnen. Ten gevolge hiervan kan het voorkomen dat er met één of meer raamcontractanten niet (direct) een Nadere Overeenkomst gesloten wordt omdat zij geen minicompetitie winnen.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
4	Beschrijvend Document	2.1	11	Er is sprake van een organisatie van activiteiten langs 4 lijnen (testen, vaccineren etc). Kun u aangeven : - wat de gemiddelde trainingstijd is voor een nieuwe medewerker op de activiteit per lijn, exclusief callcentervaardigheden? - Voorziet de Opdrachtgever in het trainingsmateriaal via een kanaal danwel verwacht u van de Opdrachtnemer het construeren van een training op basis van materiaal vanuit de Opdrachtgever?	Gemiddelde doorlooptijd voor training van agents bedraagt 2 a 3 weken. Hiervan beslaat circa 1 week cursus. Agents worden gefaseerd ingezet op uitvoering van het werk. Trainingsmateriaal wordt door Opdrachtgever aangeleverd evenals de input voor training en scripting.
5	Beschrijvend Document	2.1	10	U verwijst naar BIG geregistreerde verpleegkundige en artsen voor ondersteuning van agents. Staat de GGD open om tevens een Europese c.q. internationaal equivalent voor de BIG registratie te accepteren?	Ja, Opdrachtgever staat hiervoor open.
6	Beschrijvend document	4	20	Er wordt gerefereerd naar gebruik van Onderaannemers en Derden. Valt het eventueel gebruiken van Uitzendkrachten organisatie in een van deze categorieën, danwel betreft deze opgave voor meer activiteit inhoudelijke subleveranciers?	Inschrijvers die gebruik maken van toeleveranciers en/of samenwerkingspartners 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 toeleverancier van de Inschrijver. Opdrachtgever verzoekt u om uw relatie met dergelijke toeleveranciers inzichtelijk te maken. In het Beschrijvend Document wordt waar relevant telkens aangegeven op welke wijze u uw relatie met onderaannemers en samenwerkingspartners inzichtelijk maakt.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
7	Beschrijvend Document	2.1	10	U beschrijft een drietal scenario's, waarbij flexibiliteit (op- en afschaling) een belangrijk facet is. Kunt u aangeven welke leadtime de Opdrachtgever heeft ten aanzien van het aanmaken van accounts voor medewerkers bij de Opdrachtgever intern?	Leadtime voor aanmaken accounts in CoronIT is ca. 1 werkdag, en is mogelijk gedurende 7 dagen per week. Benodigde doorlooptijd is afhankelijk van het aantal aan te maken accounts. Voor het aanmaken van accounts in HP Zone / GGD Contact geldt momenteel dat accounts worden aangemaakt door de opdrachtnemers. Zij maken gebruikers aan in hun Active Directory waarmee toegang tot HP Zone gerealiseerd wordt. Binnen HP Zone moeten gebruikers nog toegang verkrijgen tot een GGD. De desbetreffende GGD is verantwoordelijk voor het verlenen van goedkeuring en daarmee toegang. De snelheid waarmee dit gebeurt verschilt per GGD en varieert van dagelijks tot meermaals per dag. Het leveren van inloggegevens aan gebruikers verloopt momenteel via de opdrachtnemer, nadat een agent de benodigde opleiding met succes heeft afgerond. gemiddelde leadtime is ca. 1 - 2 werkdagen.
8	Bijlage I: prijsblad	nvt	nvt	In de documentatie geeft u aan uit te gaan van een "Netto Productie uur". Is de interpretatie correct dat dit uitsluitend daadwerkelijk # interacties * AHT (exclusief ACW en wachttijd is) ten aanzien van calls? Is de COPC definitie valide?	AHT inclusief ACW, exclusief wachttijd. Zie ook het antwoord op vraag 165.
9	Beschrijvend Document	2,1	11	In het Beschrijvend document geeft u aan dat Bron- en contact onderzoek ongeveer 8 uur per dossier betreft. Gezien dit dossiers betreffen, doet lijkt dat hier administratie(en ACW) tijd bevat. Kunt u meer in detail toelichten op welke wijze deze tijd gemeten dient te worden en welke elementen dit bevat?	De 8-uurs inschatting betreft telefonische interactie met de index en diens contacten , alsmede het verwerken van de informatie in het dossier. Ongeveer de helft van de tijd is interactie. De andere helft administratief.
10	Bijlage I: prijsblad	nvt	nvt	In het prijsblad wordt verzocht de gehanteerde Shrink aan te geven. Is de interpretatie correct dat dit in feite alles bevat waarin de medewerker niet aan een interactie werkt (inc ACW) - versus een volledige FTE?	Shrink/Shrinkage = de geschatte hoeveelheid ingeplande tijd die niet gerealiseerd zal worden wegens ziekteverzuim, laattijd, training, coaching, teamoverleg, etc. die niet in het werkrooster zijn opgenomen. Zie ook het antwoord op vraag 8.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
11	Bijlage I: prijsblad	nvt	nvt	In het prijsblad wordt het onderwerp WFM en forecasting uiteengezet. Kunt u toelichten in hoeverre de Opdrachtnemer in het forecastingproces betrokken zal zijn - in het licht dat Opdrachtgever het totale volume verdeeld en deze verdeling (daarmee) een voor de partner externe invloed is.	Opdrachtgever hanteert wekelijkse forecasting overleggen met de bestaande opdrachtnemers waarbij de opdrachtnemer input levert voor de forecasting.
12	Beschrijvend Document	2.1	11	In de tabel worden de verschillende Average handle times benoemd per activiteit. Kunt u toelichten of facturatie plaats gaat vinden op daadwerkelijk gerealiseerde AHT per partner, danwel dat er een vaste AHT gehanteerd wordt ongeacht de realisatie?	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst of per Nadere Overeenkomst aanvullende afspraken te maken met de opdrachtnemer met betrekking tot de AHT en de grondslag voor facturatie. Momenteel wordt voor de Medische Informatielijn in overleg met de opdrachtnemer een norm-AHT vastgesteld. Met behulp van separate KPI's wordt gemonitord hoe om te gaan met realisatie en facturatie. Voor Bron- en contactonderzoek wordt momenteel gefactureerd op basis van werkelijk besteed aantal uren, maar bestaat een voorkeur om bijvoorbeeld een vaste prijs per opgepakt of afgerond BCO te hanteren ongeacht de feitelijke handling time.
13	Beschrijvend Document	1.1	6	In het document wordt verwezen naar digitale kanalen, zoals Chat. Kunt u inzicht geven op welke wijze u dit naar Opdrachtnemers ontsloten gaat worden? Cq is het mogelijk dat Opdrachtnemer haar eigen systemen hiervoor toepast?	Het gaat inderdaad niet alleen om telefonische ondersteuning. We vragen partijen ook naar innovatieve karakteristieken waaruit blijkt dat ze in de nabije toekomst ook klantcontactdiensten via chats ed. faciliteren. Dit kan een systeem zijn van de opdrachtnemer, en dit zal in samenspraak gaan met de opdrachtgever.
14	Beschrijvend Document	2.6.3	14	Er wordt gerefereerd naar Paragraaf 2.5.1. Is de aanname correct dat de verwijzing 2.6.2 dient te zijn?	Dat is juist, Opdrachtgever bedoelt te verwijzen naar paragraaf 2.6.2 van het Beschrijvend Document, voorzien van het kopje Optionele diensten. Opdrachtgever past het Beschrijvend Document hierop aan.
15	Bijlage 1: prijsblad			Om de shrink (met name wachttijd) inzichtelijk te kunnen maken, is het bekend zijn van een maximale Abandonment rate nodig. Kunt u aangeven per kanaal welke wensen de Opdrachtgever heeft en/of eventueel een richtlijn Service Level?	Voor shrinkage is de SL niet relevant naar oordeel van Opdrachtgever. De gewenste Service Levels zijn 80/20, daarnaast een bereikbaarheid >95%



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
16	Beschrijvend Document	2,1	0	In de beschrijving staat dat voor de BCO Programmalijn de provider 1 BIG verpleegkundige per 100 agenturen en 1 arts per 250-400 agentsuren beschikbaar is. Worden deze personen geleverd door de Opdrachgever of de Opdrachtnemer?	Deze personen dienen door opdrachtnemer te worden geleverd.
17	Beschrijvend Document	2,1	11	Voor de BCO programmalijn geeft u aan dat VOOR de agents een opleidingsniveau van HBO-V vereist. Kunt u meer duidelijkheid verschaffen wat daar de reden van is? Of is er een lichter HBO profiel ook voorzien.	Opdrachtgever stemt er mee in een lichter HBO-profiel, dat wil zeggen een HBO-profiel met minimaal HBO denk- en werkniveau, ook is voldoende.
18	Beschrijvend Document	1.2	6	Welke samenwerkingspartners betreft het hier naast de (genoemde) GGD'en?	Opdrachtgever voert de bestrijding van Covid-19 momenteel uit in opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). De bestrijding van Covid-19 vindt plaats in samenwerking met diverse entiteiten belast met bevordering van publieke gezondheid en/of bestrijding van infectieziekten. Hierbij kan gedacht worden aan het Ministerie van VWS zelf en het RIVM, GGD'en en (semi)publieke organisaties met vergelijkbare doelstellingen en of maatschappelijke opgaven. Omdat de mogelijkheid bestaat dat andere organisaties en entiteiten dan voornoemde organisaties en entiteiten door het Ministerie van VWS belast zullen worden met een taak ter bevordering van publieke gezondheid en/of bestrijding van infectieziekten kan Opdrachtgever hier geen limitatieve opsomming geven. Echter, indien de gevraagde dienstverlening benodigd zijn door een samenwerkingspartner van GGD GHOR Nederland zal vanuit Opdrachtgever hierover gecommuniceerd worden met de Raamcontractanten.
19	Beschrijvend Document	2.1 & 6.8.3.	9 en 32	Is de uitrol van een chatbot op de website van de GGD in scope?	Uitrol van een chatbot (eventueel op de website van Opdrachtgever) is binnen scope van de Opdracht. Opdrachtgever vat dit onder de derde bullit op pagina 9 van het Beschrijvend Document, paragraaf 2.1.
20	Beschrijvend Document	2.1 & 6.8.3.	9 en 32	Is de uitrol van een chatbot op de sociale kanalen in scope?	Uitrol van een chatbot (eventueel op sociale kanalen) is binnen scope van de Opdracht. Opdrachtgever vat dit onder de derde bullit op pagina 9 van het Beschrijvend Document, paragraaf 2.1.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
21	Beschrijvend Document	2.1 & 6.8.3.	9 en 32	Is de uitrol van een voicebot in de IVR in scope?	Uitrol van een voicebot in de Interactive Voice Response (IVR) is binnen scope. Opdrachtgever vat dit onder de derde bullit op pagina 9 van het Beschrijvend Document, paragraaf 2.1.
22	Beschrijvend Document	2.4.1	12	U geeft aan met maximaal 5 opdrachtnemers een overeenkomst te willen sluiten. In welke omstandigheden / gevallen worden minder dan vijf opdrachtnemers gecontracteerd?	Opdrachtgever beoogt een beheersbare samenwerking te realiseren met dienstverleners die al dan niet gezamenlijk en/of samen met onderaannemers en/of samenwerkingspartners voldoende capaciteit kunnen bieden om in geval van crisis invulling te geven aan de benodigde klantcontactdiensten. Door vijf opdrachtnemers te contracteren acht Opdrachtgever de samenwerking nog voldoende beheersbaar en verwacht Opdrachtgever voldoende capaciteit zeker te kunnen stellen. Uitsluitend indien de onderhavige aanbesteding minder dan vijf geschikte opdrachtnemers oplevert is Opdrachtgever voornemens met minder dan vijf opdrachtnemers de Raamovereenkomst te sluiten. Opdrachtgever voorziet geen andere omstandigheden en/of gevallen waarin per definitie met minder dan vijf opdrachtnemers de Raamovereenkomst gesloten wordt.
23	Beschrijvend Document	2.4.1	12	Gelieve deze paragraaf wederkerig maken zodat ook opdrachtnemer gerechtigd is de overeenkomst op te zeggen. Gaat u hiermee akkoord?	Opdrachtgever is niet voornemens de bepaling wederkerig te maken omdat Opdrachtgever verzekerd wil blijven van voldoende capaciteit ter uitvoering van de opdrachten onder de Raamovereenkomst. Gelet op het maatschappelijke belang van een effectieve bestrijding van Covid-19 acht Opdrachtgever het niet passend indien Opdrachtnemers de mogelijkheid hebben de Raamovereenkomst op te zeggen met als gevolg dat Opdrachtgever in voorkomend geval niet in staat is de continuïteit van klantcontactdiensten te borgen. Wel staat Opdrachtgever open voor een periodieke evaluatie (bijvoorbeeld eens per half jaar) van de samenwerking met Opdrachtnemer met als agendapunt de wenselijkheid van voortzetting van de Raamovereenkomst. In deze context bestaat ruimte voor Opdrachtnemers om eventuele behoefte om de Raamovereenkomst niet voort te zetten kenbaar te maken.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
24	Beschrijvend Document	2.4.2	12	Kunt u aangeven hoeveel mini competities u verwacht uit te schrijven en kunt u hiervan al een grove planning ter beschikking stellen?	Opdrachtgever werkt momenteel met drie programmalijnen te weten Testen, Bron- en Contactonderzoek en Vaccineren. De programmalijn Vaccineren kent twee klantcontactcentra, te weten 'de afsprakenlijn' en de medische informatielijn. Opdrachtgever is voornemens de klantcontactcentra voor de bestaande programmalijnen voort te zetten. Dat betekent dat er waarschijnlijk drie (3), mogelijk vier (4), minicompenties uitgevoerd worden direct na het sluiten van de Raamovereenkomst. Opdrachtgever houdt er rekening mee dat de doorlooptijd van een minicompentie vier (4) weken bedraagt. Indien de onderhavige aanbesteding succesvol en zonder vertraging doorlopen wordt zullen de minicompenties in de tweede helft van oktober 2021 plaatsvinden en eindigen medio november 2021.
25	Beschrijvend Document	2.4.2	12	Door wie wordt de mini-compentie geïnitieerd? Door GGD/GHOR, lokale GGD's en/of andere?	GGD GHOR Nederland initieert de beoogde minicompenties.
26	Beschrijvend Document	2.6.3	14	In de laatste alinea wordt verwezen naar paragraaf 2.5.1. Kan het zijn dat dit hier een andere paragraaf, 2.1 wordt bedoeld?	Zie de beantwoording van vraag 14 van deze Nota van Inlichtingen.
27	Beschrijvend Document	2.6.3	15	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de bestaande landelijke nummers (o.a. 0800-1202, 0800-2035 en 0800-8101) gedurende de raamovereenkomst gehandhaafd blijven?	Gelet op de bekendheid van de bestaande landelijke servicenummers wil Opdrachtgever de desbetreffende landelijke servicenummers handhaven. De mogelijkheid daartoe is afhankelijk van de medewerking van derden zoals de bestaande en eventueel nieuwe opdrachtnemer(s) en de Autoriteit Consument en Markt die het 0800-nummerplan beheert. Of de bestaande landelijke servicenummers gehandhaafd worden gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, inclusief verlengingsopties kan Opdrachtgever niet bevestigen omdat de bestrijding campagne van Covid-19 mede bepaald wordt door andere instanties zoals het Ministerie van VWS. Opdrachtgever wijst er voorts op dat overdracht van de servicenummers tussen opdrachtnemers afgestemd dient te worden in geval van overdracht van een of meer opdrachten onder de Raamovereenkomst. En Opdrachtgever wijst erop dat de scope van de servicenummers kan wijzigen.
28	Beschrijvend Document	3.6	17	Gegadigde verzoekt de aanbestedende dienst of zij bereid is om het procesverbaal van de	Opdrachtgever is niet voornemens het Proces-Verbaal van Opening van de kluis beschikbaar te stellen.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
				opening van de kluis met inschrijvingen beschikbaar te stellen.	
29	Beschrijvend Document	4.4.2	22	Bij onderaannemerschap en het alleen aantonen van de kerncompetenties door hoofdaannemer zoals aangegeven door GGD: Dit garandeert niet dat uitvoering van het werk (door hoofd- en onderaannemers) gebeurt naar kwaliteit zoals bedoeld door GGD door het kunnen aantonen van de kerncompetenties van de uitvoerende partij (de onderaannemers). Kan deze eis herzien worden?	Opdrachtgever gaat niet over tot herziening van de gestelde eisen ten aanzien van de technische bekwaamheid en beroepsbevoegdheid. Opdrachtgever gaat er van uit dat Inschrijvers die onderaannemers dan wel samenwerkingspartners inzetten zorg dragen voor handhaving van de gevraagde kwaliteit door daartoe afspraken te maken met de beoogde onderaannemers en/of samenwerkingspartners. Ten aanzien van welke aspecten een Inschrijver die gebruik maakt van onderaannemers en/of samenwerkingspartners dergelijke afspraken maakt is aan de Inschrijver evenals de mate waarin de Inschrijver verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid aanvaard voor kwaliteit die zijn onderaannemers en/of samenwerkingspartners leveren.
30	Beschrijvend Document	6.3		Indien een Inschrijver meent dat voor de beoordeling van een Gunningscriterium ook een deel van een ander Gunningscriterium uit zijn Inschrijving van belang is, dient de Inschrijver daar expliciet (met vermelding van paragraaf-/paginanummers) naar te verwijzen, inclusief een toelichting waarom de informatie waarnaar wordt verwezen van belang is voor de beoordeling van het betreffende Gunningscriterium.' Hoe verhoudt deze aanwijzing zich tot het aantal opgegeven A4 per gunningscriterium?	Opdrachtgever handhaaft de aanwijzing ten aanzien van het aantal pagina's uitwerking dat toegestaan is per Gunningscriterium. Echter, indien een deel van de informatie voor het ene Gunningscriterium relevant is voor het andere Gunningscriterium acht Opdrachtgever het passend dat Inschrijver expliciet verwijst naar de paragraaf of paragrafen die elders uitgewerkt zijn maar evengoed relevant zijn en de verwijzing beknopt toelicht en/of onderbouwt. De uitwerking van een verwijzing telt mee in de bepaling van de omvang van de uitwerking.
31	Beschrijvend Document	6.8.2	30	"Welke KPI's hanteert u op strategisch en operationeel niveau ten aanzien van en hoe rapporteert u daarover:" Deze zin lijkt niet compleet. Ten aanzien van wat?	Opdrachtgever begrijpt de verwarring. Echter, de zin is niet onaf. Verzocht wordt om uit te werken welke KPI's u hanteert op strategisch en op operationeel niveau ten aanzien van de nadere opsomming achter de zin. Het is dus uw eigen invulling van de KPI's die wij graag terugontvangen en waarmee u denkt de operatie te kunnen sturen. En daarbij ook uit te werken op welke wijze u rapporteert over die KPI's op de genoemde onderwerpen.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
32	Beschrijvend Document	6.8.5	34	Opdrachtgever vraagt om een bovengrens voor verschillende kanalen; er wordt tevens om een shrinkage % gevraagd. Voor verschillende kanalen wordt, mede afhankelijk van de werkvoorraad, andere shrinkage % gerekent. Is het de bedoeling om een gewogen % als indicatie op te geven of dient dit specifiek het shrinkage% voor INBOUND calls zijn?	Indien Inschrijver een gedifferentieerd shrinkage percentage hanteert, dus voor verschillende activiteiten een verschillende shrinkage percentage, dan wordt u verzocht de verschillende percentages afzonderlijk te benoemen. Hiertoe staat het Inschrijvers vrij een tabel op te stellen en deze separaat toe te voegen als bijlage bij het Prijzenblad, voorzien van naam van de Inschrijver. Indien u van deze mogelijkheid gebruik maakt wordt u verzocht de desbetreffende bijlage de naam: "Overzicht shrinkage percentage - [naam inschrijver]" te geven en dit toe te voegen aan uw Inschrijving. De bijlage mag uitsluitend een beknopte tabel met de door u gehanteerde shrinkage percentages bevatten.
33	Beschrijvend Document	6.8.5	34	Kan opdrachtnemer de Duur van een call in de tabel in artikel 2.1 (pag 11) voor alle niet Inbound kanalen gebruiken? Zou u de duur van een activiteit uitgesplitst per kanaal willen doorgeven indien de tabel niet leidend is?	Ja, Opdrachtgever verzoekt Inschrijvers de tabel op pagina 11 van het Beschrijvend Document aan te houden bij de uitwerking van het Prijzenblad zoals bedoeld in paragraaf 6.8.5 van het Beschrijvend Document.
34	Bijlage I - Prijzenblad	cel 49C		Binnen het waakvlamsscenario geeft u aan dat een bemenste webcare niet van toepassing is. Dient de Inschrijver hier wel een tarief voor in te vullen?	Ja Inschrijvers wordt verzocht er wel een plafondtarief voor af te geven in cel 54C.
35	Bijlage I - Prijzenblad	Scenario's		Bij de programmaliijn vaccineren - Afsprakenlijn gaat u binnen de scenario's niet in op de omvang van chatdiensten en emailafhandeling. Hoe dient de Inschrijver hiermee om te gaan?	Email & Chatdiensten zijn afhankelijk van de inrichting van de dienstverlening. Hiervoor is door Opdrachtgever geen standaard verdeling of omvang van te bepalen op voorhand.
36	Bijlage I - Prijzenblad			De dienstverlening zoals uitgevraagd door de aanbestedende organisatie is exclusief telefoniekosten geïnterpreteerd en wordt tevens als zodanig exclusief telefoniekosten aangeboden door inschrijver. Aanbieder gaat er vanuit dat het doorbelasten van deze kosten lostaat van het doorbelasten van de uren en sepeeraat worden doorbelast. Is deze aanname correct?	Ja de aanname van Inschrijver is juist. Kosten voor telefonie kunnen separaat worden doorbelast aan Opdrachtgever.
37	Bijlage I - Prijzenblad	Tab 1		Zou u willen aangeven wat de definities en vereisten zijn voor onbemande chat?	Onbemande chat is chat afgehandeld door een bot zonder tussenkomst van een mens.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
38	Bijlage I - Prijzenblad	Tab 1		Het lijkt erop dat de ongewogen score geen rekening houdt op moment dat opdrachtnemer niet voor alle Programmalijnen Tarieven deelneemt. Hoe wordt er in de weging rekening gehouden dat het gemiddeld uurtarief significant kan afwijken op moment dat bijvoorbeeld wel of niet op de medische infomatielijn wordt ingeschreven?	Zie ook het antwoord op vraag 105. Inschrijvers dienen voor elk van de onderdelen binnen de scope van de Raamovereenkomst een plafondtarief aan te bieden, en derhalve het Prijzenblad (Bijlage I) volledig in te vullen. Bij uitvoering van de minicompentie(s), die al dan niet kunnen samenvallen met een van de huidige programmalijnen, staat het de raamcontractanten vrij een nader gespecificeerd bod uit te brengen op basis van de stukken behorende bij de minicompentie(s). Opdrachtgever wijst u er op dat een gedeeltelijk ingevuld Prijzenblad (Bijlage I) leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.
39	Bijlage I - Prijzenblad	Tab 1		Het in te vullen shrinkage % weegt niet mee in het bepalen van de score voor de Gunningscriteria P1 Prijs. Wat is de reden dat dit percentage desondanks wordt uitgevraagd?	Opdrachtgever vraagt het shrinkage percentage uit als indicatie voor totale staffing/benodigde heads/personen en input voor een eigen benchmark.
40	Bijlage A - Programma van eisen	Eis 105		Verzoek om deze eis aan te passen naar: "De inschrijver beschikt over een COPC certificering of equivalent op bedrijfsniveau?"	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 84 en verzoekt de deelnemer het verzoek in vraag 40 toe te lichten.
41	Bijlage A - Programma van eisen	Eis 114		In het programma van eisen worden openingstijden van 08.00 tot 22.00 bneomd. In het beschrijvend document wordt uitgegaan van 08.00 tot 20.00. Kunt u aangeven welke openingstijden juist zijn?	U wordt verzocht uit te gaan van de openingstijden in het beschrijvend document, van 08.00 tot 20.00 uur.
42	Beschrijvend Document	2.1	9	Welke andere doelen dan bestrijding van COVID-19 vallen binnen de scope van deze opdracht? Worden hiervoor dan ook minicompenties gehouden?	Opdrachtgever is belast met bevordering van publieke gezondheid en bestrijding van infectieziekten. De bestrijding van Covid-19 valt onder bestrijding van infectieziekten. Als er in het kader van activiteiten ter bevordering van publieke gezondheid of infectieziektebestrijding klantcontactdiensten benodigd zijn beoogt Opdrachtgever daarvoor middels een minicompentie passende invulling te verkrijgen binnen de Raamovereenkomst.
43	Beschrijvend Document	2.4.2	13	Hoeveel bestaande contracten dienen per 1 jan 2022 vervangen te worden en wat is de (geschatte) omvang van deze contracten?	Voor elk van de programmalijnen Testen en Vaccineren bestaat er een contract met één partij als hoofdaannemer. Voor de programmalijn Bron en Contactonderzoek bestaan er twee contracten met telkens één hoofdaannemer. De omvang van deze contracten gezamenlijk correspondeert met de geraamde



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
					omvang van de Raamovereenkomst van de onderhavige aanbesteding.
44	Beschrijvend Document	2.6.2	14	Wat wordt bedoeld met het organiseren van vertaaldiensten? Bijvoorbeeld het inzetten van agents die vreemde talen of streektaalen (als moedertaal) beheersen? Of bedoelt u het vertalen van content?	Opdrachtgever maakt voor de programmalijn Testen gebruik van vertaaldiensten waarbij een tolk die de Nederlandse taal of de Engelse taal beheerst evenals een vreemde taal. De desbetreffende tolk wordt ingezet om burgers die niet de Nederlandse taal beheersen te ondersteunen bij het maken van een testafpraak met de agent in het klant contact center. Opdrachtgever ziet deze opzet als een van de mogelijke vertaaldiensten en staat open voor andere en/of vergelijkbare wijzen van opzet van vertaaldiensten.
45	Beschrijvend Document: "Algemene context"	6.8.1	28	<i>"Hoewel dit wellicht niet geheel te vermijden is, wil Opdrachtgever dit zoveel mogelijk voorkomen door maatregelen te (laten) treffen om de continuïteit van Dienstverlening zoveel mogelijk te borgen"</i> Waar verwijst ' dit ' naar?	Met het woord 'dit' bedoelt Opdrachtgever het ontstaan van een onderbreking in de continuïteit van dienstverlening.
46	Beschrijvend Document	2.1	9	Stelt opdrachtgever applicaties beschikbaar om: 1. afspraken te maken; 2. kennis beschikbaar te stellen (kennisbank) aan de agent; Of wordt er verwacht dat opdrachtnemer deze applicaties beschikbaar stelt?	Opdrachtgever stelt applicatie beschikbaar voor het maken van afspraken. Systemen voor het delen van kennis worden door de opdrachtnemer zelf beschikbaar gesteld en beheerd. Opdrachtgever levert de input. Zie ook het antwoord op vraag 80.
47	Beschrijvend Document	2.1	9	<i>Dit houdt kort gezegd in dat digitale communicatie en informatievoorziening, zo mogelijk zonder tussenkomst van een agent, de voorkeur heeft boven inzet van andere communicatievormen;</i> Is het de bedoeling dat opdrachtnemer deze communicatievormen levert of stelt opdrachtgever deze communicatievormen beschikbaar? Indien opdrachtnemer deze levert, welke digitale communicatievormen wilt u dan hebben: 1. inrichting website? 2. chatbots? 3. Voicebots? 4. RPA toepassingen? Nog iets anders?	Het gaat inderdaad niet alleen om telefonische ondersteuning. We vragen partijen ook naar innovatieve karakteristieken waaruit blijkt dat ze in de nabije toekomst ook klantcontactdiensten via chats ed. faciliteren. Dit kan een systeem zijn van de opdrachtnemer, en dit zal in samenspraak gaan met de opdrachtgever. Opdrachtnemer levert deze communicatievormen en systemen. Digitale communicatievormen die gewenst zijn, zijn bots t.b.v. chat en smart IVR toepassingen, RPA toepassingen en andere mogelijke toepassingen die een bijdrage kunnen leveren aan dienstverlening zonder tussenkomst van een agent.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
48	Beschrijvend Document	2.6.1	13	Op dit moment is nog niet met zekerheid aan te geven of certificeringen zoals NEN7510 tot en met NEN7513 en/of ISO27001 en/of ISO27799 nodig is omdat dit afhangt van mogelijk nieuwe wetgeving. Kunnen de kosten van deze certificeringstrajecten in rekening worden gebracht indien Opdrachtgever gaat eisen dat er deze certificaten behaald moeten worden?	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.
49	Beschrijvend Document	2.6.3.	14	<i>Wijziging van het voorwerp van de Raamovereenkomst is uitsluitend mogelijk ten aanzien van de optionele Diensten zoals benoemd in paragraaf 2.5.1 van dit Beschrijvend document. Er is geen paragraaf 2.5.1. Welke paragraaf wordt hier bedoeld?</i>	Zie het antwoord op vraag 14.
50	Programma van Eisen	113	3	<i>Het callcenter is geschikt voor het afhandelen van oproepen naar een centraal landelijk nummer; Levert opdrachtgever het centrale landelijke nummer of verwacht u dat opdrachtnemer dit nummer levert. Indien opdrachtnemer dit nummer moet leveren, kunnen de kosten hiervoor in rekening worden gebracht?</i>	Opdrachtnemer dient het servicenummer te leveren door middel van een aanvraag bij de ACM ten behoeve van Opdrachtgever. Opdrachtnemer treedt bij uitvoering van dergelijke aanvragen op als gevolmachtigde en Opdrachtgever als volmachtgever. Opdrachtgever kan in de minicompetities nader concretiseren welke eisen gesteld worden aan de te leveren servicenummers voor de betreffende programmalijn en scope van het servicenummer. Kosten voor telefonie kunnen separaat worden doorbelast aan Opdrachtgever. Zie ook het antwoord op vraag 27, vraag 36, vraag 137 en vraag 163.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
51	Beschrijvend Document	2.1	10	Het waakvlam-scenario: Hoe wordt de grootte van de stand-by pool bepaald?	De omvang van de stand-by pool wordt bepaald op basis van de minimale bezetting die nodig is om de operatie draaiend te houden, het inzicht van Opdrachtnemer dient hierbij als input. Vaststelling geschied door Opdrachtgever in de context van een forecasting-overleg met Opdrachtnemer. Dit overleg vindt plaats per Nadere Overeenkomst. Opdrachtgever verwacht hierbij een bepaalde mate van flexibiliteit van de Opdrachtnemer om tijdig te kunnen opschalen. Opdrachtgever vraagt derhalve in het Gunningsmodel naar flexibiliteit in opschalen en afschalen die Inschrijvers kunnen realiseren.
52	Beschrijvend Document	6.8.1	28	Is Inschrijver vrij om een eigen invulling aan en dus omvang van de te realiseren flexibiliteit te geven? Waar ligt de ondergrens voor GGD/GHOR?	Ondergrens ligt bij de grootte die nodig is om de operatie draaiend te houden (waakvlam)
53	Beschrijvend Document	6.8.2	30	Inschrijver zal voor de uitvoering van de opdrachten gebruikmaken van systemen van de overheid. In welke mate krijgen we de beschikking over data om inhoudelijk te rapporteren over de verschillende processen?	Rapportage aan de overheid gebeurt door Opdrachtgever. Er wordt geen informatie beschikbaar gesteld om over andere domeinen te rapporteren anders dan waar Opdrachtgever verantwoordelijk voor is.
54	Beschrijvend Document	6.8.2	30	Wie integreert de data tot één rapportage/dataset als er meerdere partijen aangesloten zijn en hoe wordt dan de informatiebehoete gespecificeerd?	Over performance van opdrachtnemer rapporteert Opdrachtnemer. In geval er meerdere Opdrachtnemers zijn voor een programmalijn, zal Opdrachtgever één van de Opdrachtnemers aanwijzen om rapportage te coördineren.
55	Beschrijvend Document	6.8.5	34	After call work (acw) is onderdeel van de shrinkage. Kunt u een indicatie geven van het verwachte acw per uitgevraagde activiteit?	Zie ook het antwoord op vraag 12 en vraag 8.
56	Beschrijvend Document	4.4.2	22	Kan opdrachtgever de systemen specificeren waarmee noodzakelijke IT-koppelingen dienen te worden gerealiseerd?	Koppelingen dienen te worden gemaakt met de centrale Identity & Accesmanagement-oplossing van GGD-GHOR (The Identity Hub). Daarnaast dient opdrachtnemer te zorgen voor koppelingen met de security-systemen van GGD-GHOR, zodat logbestanden kunnen worden aangeleverd voor security en controle. Applicaties die gebruikt dienen te worden voor het uitvoeren van de werkzaamheden worden gedeeltelijk ontsloten via het besloten AMZX-netwerk (Voor CoronIT geldt dit namelijk niet). Dit betekent dat leverancier voor eigen locaties een koppeling met het AMZX-netwerk dient te hebben, of gebruik dient te maken van een centrale VPN-oplossing om toegang tot het VPN-netwerk te verkrijgen. Daarnaast is het voor het



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
					werken met één gezamenlijk telefonieplatform met alle aanbieders binnen een programmalijn (BCO), gewenst om toegang te hebben tot het centrale telefoniesysteem zodat de logging-data van de telefoniesystemen voor rapportage-doeleinden voor opdrachtgever ter beschikking zou zijn.
57	Bijlage K - Gedragscode telwerken v3.2.pdf	2	1	3de bullet: In hoeverre verschilt de thuiswerkomgeving van de kantoorwerkomgeving?	Thuiswerkomgeving dient ten minste voldoen aan eisen rondom bescherming persoonsgegevens en technische vereisten zoals bedrade internetverbinding. Voorts dient de toegang tot de systemen van Opdrachtgever aan de gebruiker aangeboden te worden binnen een beschermde omgeving, waarin het niet mogelijk is om bijvoorbeeld schermafdrucken te maken en gegevens te exporteren buiten deze omgeving. Het is aan Opdrachtnemer om hiervoor een passende oplossing te kiezen die past binnen zijn bedrijfsvoering.
58	Bijlage K - Gedragscode telwerken v3.2.pdf	3.6	2	Welke activiteiten worden hier bedoeld? Betreft dit alle handelingen van een medewerker of betreft het systeemlogs?	Het betreft alle handelingen van een medewerker.
59	Bijlage B - Concept Raamovereenkomst klantcontactdiensten GGD GHOR v 1.0.pdf	14.1	15	Is er sowieso sprake van het uitwisselen van persoonsgegevens tussen systemen van Opdrachtgever en Wederpartij?	Het ligt voor de hand dat Wederpartij brongegevens zal ontvangen van Opdrachtgever, al dan niet via remote toegang. Aangezien Wederpartij gegevens zal verwerken ten behoeve van Opdrachtgever dient om die reden al een verwerkersovereenkomst gesloten te worden.
60	Beschrijvend Document	4.4.3	23	Uit het Beschrijvend Document blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening voor de GGD/GHOR erg belangrijk is. Daarbij geeft u aan dat het van belang is dat er een kwaliteitssysteem zoals bijvoorbeeld ISO-9001 wordt toegepast waarmee op een systematische wijze (volgens een cyclus van plan-do-check-act) binnen de organisatie aan de kwaliteit van de bedrijfsprocessen wordt gewerkt. Is onze aanname juist dat het in bezit hebben van een ISO-9001 certificering met betrekking tot deze eis voldoende is?	Ten aanzien van 'kwaliteit' zoals bedoeld in de eerste regel van de tabel in paragraaf 4.4.3 van het Beschrijvend Document klopt de aanname van de vraagsteller. Ja het is voldoende in het bezit te zijn van een ISO-9001 certificering dan wel een aantoonbaar vergelijkbaar kwaliteitsmanagement systeem.
61	Prijzenblad	1	1	Inzet van specialisten voor de digitalisering en automatisering van processen afhankelijk van ambitie en tempo om eea te realiseren. Komt daar een aparte tariefsvraag voor, of moet de	Kosten voor inzet van specialisten voor optimalisatie van processen bij Opdrachtnemer worden geacht te zijn opgenomen in de te offereën tarieven. Projecten voor inzet van



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
				optimalisatie van het proces en de digitale dienstverlening onderdeel van het tarief zijn?	onbemensde kanalen kunnen in voorkomend geval apart geoffreerd worden in de context van een minicompetitie.
62	Prijzenblad	1	1	Tarief BCO: Er zijn diverse operationele functies (coaches, coordinatoren). Vallen die onder de productieve uren of onder de overhead?	Deze vallen onder de overhead.
63	Programma van Eisen	Eis 401	10	In uw stukken geeft u aan, dat we minimaal de callcenter CAO dienen te volgen. Voor BCO geldt momenteel een minimaal bruto uurloon van € 13,- per uur. Zullen er vanuit de GGD GHOR nog richtlijnen gaan komen betreft het minimaal te hanteren bruto uurloon?	Deze richtlijnen zullen in de mini-competities voor de verschillende programmalijnen mogelijk nader worden gespecificeerd.
64	Programma van Eisen	404	11	In het Programma van Eisen bij eis 404 spreekt u over het benoemen van het uurloon van een medewerker. In het Prijzenblad spreekt u over het uurtarief. Is onze aanname juist dat u bij eis 404 met uurloon ook uurtarief bedoeld?	Deze aanname is correct.
65	Programma van Eisen	405	11	In het Beschrijvend Document omschrijft u vier Programmalijnen: Testen, BCO, Vaccineren (inplannen afspraken) en Vaccineren (beantwoorden vragen over de Gezondheidsverklaring). Kunt u per Programmalijn aangeven wat de opleidingsduur in uren is per medewerker?	Deze zullen in de mini-competitie voor de verschillende programmalijnen nader worden beschreven.
66	Programma van Eisen	405	11	Bij Eis 405 omschrijft u dat de trainingsuren die nodig zijn voor het vervangen van medewerkers door verloop voor rekening van Inschrijver zijn. Zijn de (trainings)uren met betrekking tot het opleiden van de medewerkers voor de start van de opdracht/werkzaamheden wel facturabel?	Ja, genoemde opleidingsuren bij aanvang van de opdracht zijn wel facturabel. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor het tarief voor opleiding van agents in een minicompetitie uit te vragen dan wel hierover aanvullende afspraken te maken met de Opdrachtnemer.
67	Programma van Eisen	405	11	Bij Eis 405 omschrijft u dat de trainingsuren die nodig zijn voor het vervangen van medewerkers door verloop voor rekening van Inschrijver zijn. Zijn de benodigde (trainings)uren met betrekking tot het opleiden van medewerkers als gevolg van volume groei/ verhoogde uitvraag door opdrachtgever facturabel?	Ja, genoemde opleidingsuren bij verhoogde uitvraag en/of volumegroei zijn wel facturabel. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor het tarief voor opleiding van agents in een minicompetitie uit te vragen dan wel hierover aanvullende afspraken te maken met de Opdrachtnemer. Zie ook het antwoord op vraag 157.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
68	Prijzenblad	1	1	U geeft in het Beschrijvend Document aan dat u in het prijzenblad rekent met netto productieve uren inzet. Kunt u, om volledig op een lijn te zitten uw definitie van een netto inzetbaar productief uur met ons delen en welke activiteiten zijn opgenomen in een netto inzetbaar productief uur?	Uur dat direct besteed wordt aan de afhandeling van Klantcontacten (dus geen tijd die besteed wordt aan o.a. training, Coaching, pauzes).
69	Prijzenblad	1	1	Hoe komt de uitvraag tot stand voor de verschillende scenario's (Waakvlam/opschalen/Crisis)? Of wordt een programmalijn als Nadere Opdracht altijd aan 1 Opdrachtnemer gegund, die zelf de forecasting verzorgd, dan hoe vindt de afstemming van de in te zetten uren plaats?	Een programmalijn wordt als Nadere Opdracht in beginsel aan één opdrachtnemer gegund die zelf de forecasting verzorgt. De forecasting vindt plaats in een wekelijks overleg waarbij de opdrachtnemer input levert voor de forecast die door de Opdrachtgever wordt vastgesteld.
70	Prijzenblad	1	1	Er wordt gevraagd alle overhead (en alle WFM) op te nemen in het tarief, is het standby houden van mensen in geval van opschaling, met name de hoger opgeleide verpleegkundigen/artsen, apart te factureren?	Nee het stand-by houden van mensen in geval van opschaling is niet apart te factureren.
71	Beschrijvend document/Prijzenblad	2.1	11	Er wordt een indicatieve hoeveelheid calls/onderzoeken gegeven per scenario, per programmalijn, ook een verwachte duur per call, maar niet een target aan service-doelstellingen. Om te weten hoeveel productie uren ingezet moeten worden is dit wel nodig. Zijn er target service levels of worden deze per Nadere Opdracht bepaald?	De target Service Levels zullen per Nadere Opdracht worden bepaald.
72	Beschrijvend document/Prijzenblad	2.1	11	Er wordt gevraagd alle overhead (en alle WFM) op te nemen in het tarief, waaronder ook after call work. In het beschrijvend document wordt echter een aht opgegeven. Opdrachtnemer gaat ervan uit dat aht een optelling is van talk time, hold time en after call work en dat derhalve after call work geen overhead is. Wat is het standpunt van Opdrachtgever hierover?	Zie het antwoord op vraag 8.
73	Beschrijvend document/Prijzenblad	2.1	11	In de tabel wordt een karakterisering gegeven van de diverse klantcontactdiensten, o.a. aht en voornamelijke calls. Kan Opdrachtgever een	Nee, die gegevens zijn momenteel niet beschikbaar.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
				uitsplitsing per contactrichting en contactkanaal geven van de aht?	
74	Beschrijvend document	1.1	6	Op dit moment is er een opdracht verstrekt voor de coördinatie van de BCO-capaciteit. Deze taken komen niet terug in de nieuwe aanvraag. Waar komen deze werkzaamheden te liggen?	De coördinatie van de BCO-capaciteit van Opdrachtnemer komt bij de Opdrachtnemer.
75	Beschrijvend document	2.1	11	Wat zijn de verwachte aantallen inzake kunstmatige intelligentie, chatbots, webcare, emailafhandeling in relatie tot het aantal calls zoals weergegeven op pagina 11?	Dat hangt af van het type oplossing dat de opdrachtnemer kan bieden. Dit is door Opdrachtgever niet vooraf te definiëren. Opdrachtnemer dient zelf een inschatting te maken op basis van mogelijke oplossingen.
76	Beschrijvend document	2.1	9	Wordt er 1 infrastructurele oplossing gevraagd voor alle opdrachtnemers?	Opdrachtgever constateert dat de vraag van vraagsteller niet duidelijk is. Althans, voor Opdrachtgever is niet duidelijk wat de vraagsteller bedoelt met '1 infrastructurele oplossing [...] voor alle opdrachtnemers'. Opdrachtgever wijst er evenwel op dat voor BCO momenteel gewerkt wordt met een EPD-systeem (HP Zone/GGD Contact) en dat voor Testen en Vaccineren gewerkt wordt met het systeem CoronIT. Opdrachtgever voorziet niet dat deze systemen vervangen zullen worden door één centraal systeem dat elk van de programmalijnen overstijgt.
77	Beschrijvend document	2.1	9	Scenario 1: wat is de voorgeschreven flexibiliteit van op- en afschalen?	Opdrachtgever schrijft geen nadere voorschriften voor ten aanzien van flexibiliteit dan de context die gegeven wordt in de omschrijving in de aanbestedingsstukken. Voorts wijst Opdrachtgever erop dat flexibiliteit juist een element is waarop aanbieders zich kunnen onderscheiden in de context van de Gunningscriteria.
78	Beschrijvend document	2.1	10	Scenario 2: wat is de voorgeschreven flexibiliteit van op- en afschalen?	Zie het antwoord op vraag 77.
79	Beschrijvend document	2.1	10	Scenario 3: wat is de voorgeschreven flexibiliteit van op- en afschalen?	Zie het antwoord op vraag 77.
80	Beschrijvend document - IT	2.1	10	Welke systemen worden door de opdrachtgever ter beschikking gesteld? Hoe is het gebruikersbeheer daarvan ingericht?	Voor BCO wordt een EPD-systeem (HP Zone/GGD Contact) ter beschikking gesteld evenals een CMS en een online kennisbank. Voor Testen en Vaccineren inclusief de medische informatielijn wordt het EPD-systeem CoronIT beschikbaar gesteld. Gebruikersbeheer ligt bij Opdrachtgever en de leveranciers van de desbetreffende systemen en vindt plaats in overleg met de Opdrachtnemers in de Nadere Overeenkomsten. Uitgangspunt is altijd dat medewerkers, via



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
					The Identity Hub inloggen met een account van Opdrachtnemer (zie ook het antwoord op vraag 56).
81	Beschrijvend document - IT	2.1	10	Is het koppelen van systemen in of buiten scope?	Het realiseren van de koppelingen zoals beschreven in het antwoord op vraag 56 is binnen scope van de gevraagde dienstverlening. Het betreft hierbij een samenwerking met de organisatie van Opdrachtgever. Opdrachtgever houdt er rekening mee dat er in de toekomst behoefte is aan koppelingen die momenteel nog niet bestaan. De vallen niet binnen scope van de gevraagde dienstverlening. Met betrekking tot realisatie van dergelijke koppelingen behoudt Opdrachtgever zich het recht voor nadere dan wel aanvullende afspraken te maken. Te denken valt bijvoorbeeld aan de realisatie van een koppeling van telefoniesystemen aan CoronIT en/of GGD Contact zodat dossiers alvast opgezocht kunnen worden aan de hand van antwoorden die burgers geven in de IVR.
82	Beschrijvend document	2.1	11	In de tabel lijkt minimaal HBO-V niveau te worden gevraagd voor Bron- en contactonderzoek agents. Is dit juist? HBO-V medewerkers zijn in Nederland moeilijk te vinden. Met deze norm kunnen de gevraagde aantallen medewerkers onmogelijk worden gehaald.	Zie het antwoord op vraag 17.
83	Beschrijvend document	2.4.2	12	Welke kavels zijn te onderscheiden bij de Minicompetitie van november 2021 (zijn de 'Programmalijnen' bijvoorbeeld afzonderlijke kavels)? En zal per kavel slechts één opdrachtnemer worden geselecteerd (die dus in staat moet zijn om de volledige capaciteit te leveren) of zullen per kavels meerdere opdrachtnemers worden geselecteerd?	In beginsel vormen de programmalijnen de te onderscheiden kavels voor minicompetities. Per minicompetitie zal in beginsel bovendien één opdrachtnemer worden geselecteerd die in staat moet zijn, al dan niet in samenwerking met onderaannemers en/of samenwerkingspartners, de volledige capaciteit te leveren.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
84	Beschrijvend document	4.4.3	23	Programma van Eisen 105 (COPC) lijkt strikter te zijn dan 4.4.3 Norm Kwaliteit: Door de Inschrijver wordt een beschreven kwaliteitssysteem gebruikt. Bewijs hiervan kan worden geleverd door het beschikken over certificering zoals Customer Operations Performance Center (COPC), ISO 9001 of vergelijkbare certificering dan wel op andere wijze waarmee de Inschrijver in staat is aan te tonen dat door hem op systematische wijze (dat wil zeggen volgens een cyclus van plan-do-check-act) binnen de organisatie aan de kwaliteit van de bedrijfsprocessen wordt gewerkt. Wat is leidend? Oftewel is een COPC wel of niet een harde eis?	Eis 105 wordt als volgt aangepast: “De Inschrijver beschikt <u>gedurende de uitvoering van een Nadere overeenkomst</u> over een COPC (Customers Operations Performance Center) (OSP - Outsourced Service Provider) certificering die actueel is. Bij nadere opdrachtverstrekking zal het certificaat worden overlegd.” Zie ook het antwoord op vraag 147. De Geschiktheidseis die is verwoord in paragraaf 4.4.3 inzake Kwaliteit betreft een vereiste die enkel wordt getoetst ten tijde van de Inschrijving en betreft dus een momentopname. Eis 105 in het PvE geldt gedurende de duur van iedere Nadere overeenkomst. Door de Geschiktheidseis breder te formuleren dan Eis 105 hebben Inschrijvers die nu nog niet beschikken over een COPC certificering, maar wel over een vergelijkbare certificering, de mogelijkheid toch in te schrijven op de onderhavige Aanbesteding. Indien zij vervolgens ook in aanmerking willen komen voor een Nadere overeenkomst dienen zij in de tussentijd zorg te dragen voor een COPC certificering.
85	Beschrijvend document	6.8.1	27	In 6.8.1 wordt aan opdrachtnemer gevraagd om een bredere visie op flexibiliteit en continuïteit. Hoe verhoudt dit zich tot de voorgeschreven flexibiliteit?	De door Opdrachtgever voorgeschreven flexibiliteit geldt als minimaal te realiseren flexibiliteit bij de uitvoering van de Opdracht. Echter, Opdrachtgever staat open voor suggesties vanuit Inschrijvers om ook op andere wijzen dan door Opdrachtgever voorgeschreven en/of voorzien flexibiliteit te realiseren. In dit verband wenst Opdrachtgever de kennis en expertise van Inschrijvers te benutten door een bredere visie uit te vragen in de context van het gunningsmodel zodat aanvullende flexibiliteit beloond kan worden in de beoordeling van de Inschrijvingen.
86	Beschrijvend document	6.8.4	32	Naar wij begrijpen, bestaat de mogelijkheid dat (deel)opdrachten middels Minicompetitie opeenvolgend aan verschillende partijen worden toegewezen. In dat geval dient een goede overdracht plaats te vinden. Wat zal de looptijd zijn van de opdrachten van de Minicompetities? Hoe lang van te voren zal bekend zijn of / aan	Opdrachtgever realiseert zich dat goede overdracht nodig is en zal hier in de vormgeving van de minicompetities en Nadere Overeenkomsten zoveel mogelijk rekening mee houden. Bijvoorbeeld door gebruik te maken van vroegtijdige communicatie met opdrachtnemers over de overgangsperiode tussen Nadere Opdrachten.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
				welke partij de dienstverlening moet worden overgedragen?	
87	Beschrijvend document - P1 uurtarief	6.8.5	33	De opleidingsuren worden gesplitst in instromingsuren en bijscholingsuren, proces- of systeemwijzigingen. Graag de opleidingsduur aangeven en of per programmalijn de bijscholingsuren separaat gefactureerd kunnen worden?	Een indicatie van de opleidingsduur wordt bepaald door de Opdrachtnemer op basis van de door de Opdrachtgever verstrekte informatie, beschikbare doorlooptijd en input voor de training. Bijscholingsuren kunnen separaat gefactureerd worden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor het tarief voor opleiding van agents in een Minicompetitie uit te vragen dan wel hierover aanvullende afspraken te maken met de Opdrachtnemer.
88	Beschrijvend document - P1 uurtarief	6.8.5	33	Welke krimpfactoren kunnen door de opdrachtgever beïnvloed worden zonder dat de opdrachtnemer daar invloed op heeft? En hoe gaan we daarmee om? (bijv. trainingen)	De enige krimpfactor waar opdrachtnemer geen invloed op heeft is 'verplichte (bij) scholing'.
89	Beschrijvend document	Algemeen	-	Welke functies en rollen per programmalijn zijn noodzakelijkerwijs in te vullen om de uitvoering van de overeenkomst op de juiste wijze te laten plaatsvinden? En welke ratio/verhouding wordt in dat kader gevraagd?	Hierover zal Opdrachtgever voor zover relevante en beschikbaar nadere informatie verschaffen gedurende de minicompetities.
90	Beschrijvend document	Algemeen	-	Kunt u per programmalijn het standaard werkproces omschrijven?	Hierover zal Opdrachtgever voor zover relevante en beschikbaar nadere informatie verschaffen gedurende de minicompetities.
91	Bijlage I Prijzenblad	Toelichting sectie Bron- en contactonderzoek	-	Gesteld wordt 'Per 250 netto inzeturen vanuit de eerste lijn is ongeveer 1 uur netto inzet vanuit de tweede lijn benodigd.' Dit lijkt een sterke reductie van de norm die thans wordt gehanteerd volgens paragraaf 2.1 van het Beschrijvend document: 'Per 250 tot 400 agentsuren is er één uur van een arts beschikbaar en per 100 agentsuren is er één uur van een verpleegkundige beschikbaar.' Is het juist dat de aanbesteding beoogt om de ondersteuning van de tweede lijn ten behoeve van de eerste lijn te reduceren tot 1 uur op 250 uur en dat de inschrijver zelf de benodigde ratio tussen het aantal artsen en verpleegkundigen dient te bepalen?	De aanbesteding beoogt niet per definitie een reductie van de ratio's. De informatie in het Beschrijvend Document is leidend. De in de praktijk in te zetten ratio is door Opdrachtgever aangegeven en kan in de praktijk afwijken als daar op basis van de kwaliteit van dienstverlening en/of forecasting aanleiding is.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
92	Bijlage I Prijzenblad	Excel-regels 25, 38, 58 en 73 evenals cel D83	-	Gerekend wordt in cel C73 met een gemiddeld tarief van 'Uitgaande telefonie' en 'Medische achtervang', zonder dat deze tarieven worden gewogen naar volume (16.000 uur voor Uitgaande telefonie en slechts 64 uur voor Medische achtervang). Daarmee heeft het tarief voor de Medische achtervang een buitenproportionele invloed op de prijsscore, terwijl de invloed op de kosten voor opdrachtgever veel lager is. Hiermee ontstaat een incentive voor inschrijvers om kosten te verschuiven van het tarief voor Medische achtervang naar het tarief voor Uitgaande telefonie teneinde een betere prijsscore te verkrijgen. Dit heeft voor Opdrachtgever echter een kostenopdrijvend effect. Hetzelfde geldt voor de overige berekeningen op de regels 25, 38, 58, 73 en cel D83 (eveneens zonder volumeweging). Is dit de bedoeling / zijn de Excel-formules wel juist?	Opdrachtgever is zich bewust van het mogelijke prijsopdrijvende effect dat deelnemer omschrijft. Echter, op het prijzenblad zijn regels van toepassing die kaders stellen aan de hoogte van het maximaal aan te bieden tarief voor bijvoorbeeld de medische achtervang voor de programmalijn BCO. Zie bijvoorbeeld de formule in cel F72 waarin een waarschuwing verschijnt indien de door Inschrijver aangeboden tarieven buiten het door Opdrachtgever gestelde kader treedt. Dergelijke waarschuwingen zijn ook opgenomen voor de andere programmalijnen en terug te vinden in kolom F van het Prijzenblad. Opdrachtgever wijst er op dat manipulatief inschrijven kan leiden tot uitsluiting. Met behulp van deze waarschuwingen en bijbehorende kaderstelling is Opdrachtgever van mening dat het Prijzenblad passende kaders kent die effecten, zoals het door deelnemer aangewezen prijsopdrijvende effect, beperken. De Excel-formules zijn naar oordeel van Opdrachtgever juist.
93	Raamovereenkomst	artikel 9.3	11	In dit artikel staat dat "Indien dat mogelijk en passend is" de audit met inachtneming van een redelijke termijn vooraf wordt aangekondigd. Is het mogelijk om dit meer te concretiseren? Bijvoorbeeld door toe te voegen dat GGD GHOR hier gegronde redenen voor zal moeten hebben en/of in het geval een forensisch onderzoek noodzakelijk wordt geacht.	Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om een audit uit te (laten) voeren, zie artikel 9.1 van de Raamovereenkomst. De woorden "mogelijk en passend" zien enkel op de voorafgaande aankondiging van de audit en de suggesties zullen daarom niet worden overgenomen.
94	Raamovereenkomst	artikel 9.6	11	Ziet het delen van de uitkomsten van de audit op het delen van het definitieve rapport? Is het mogelijk om beantwoording, commentaar of vragen van Opdrachtnemer naar aanleiding van het voorlopige rapport te betrekken in het definitieve rapport?	Artikel 9.6 van de Raamovereenkomst wordt als volgt aangepast: "Opdrachtgever deelt de uitkomsten van een audit met Wederpartij. Indien mogelijk en passend worden ook de voorlopige uitkomsten gedeeld met Wederpartij zodat Wederpartij daar binnen een door Opdrachtgever te bepalen redelijke termijn een reactie op kan geven. Het is aan Opdrachtgever of de derde die de audit uitvoert om de reactie al dan niet (deels) over te nemen in de definitieve uitkomsten."



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
95	Raamovereenkomst	artikel 18.2	17	Wederpartij wordt in dit artikel verplicht om haar Prestatie op de gewijzigde behoefte van Opdrachtgever aan te passen. Kan hier een wijziging in worden aangebracht dat deze verplichting geldt, tenzij dit in redelijkheid niet van wederpartij kan worden verlangd?	De door u voorgestelde wijziging wordt niet overgenomen. Opdrachtgever wil juist verankeren dat Wederpartij verplicht is om uitvoering te geven aan de gewijzigde behoefte van Opdrachtgever. Als waarborg voor de belangen van Wederpartij geldt overigens dat de Wijzigingsprocedure wordt gevolgd. Dit biedt Wederpartij de mogelijkheid om een offerte op te stellen voor het realiseren van de gewijzigde behoefte (mits geen sprake van een situatie als verwoord in artikel 18.3 van de Raamovereenkomst) en tevens om een impact assessment bij te voegen.
96	Bijlage A	Nr. 106	10	Dient inschrijver te beschikken over zowel een NEN7512 als een NEN7513 certificaat, of is voldoende dat inschrijver volgens deze richtlijnen werkt?	Opdrachtgever wijst erop dat het niet mogelijk is te certificeren voor NEN 7512 en NEN 7513. Deze normen betreffen een nadere uitwerking van NEN 7510. Voor NEN 7510 is het wel mogelijk te certificeren. Voor de uitvoering van werkzaamheden onder de Raamovereenkomst geldt dat opdrachtnemers dienen te werken conform NEN 7512 en NEN 7513. Opdrachtgever wijst er voorts op dat het Ministerie van VWS in verband met aanstaande regelgeving inzake eHealth een NEN7510 certificering verplicht kan en/of zal gaan stellen. Het is aan opdrachtnemers om hier tijdig op te anticiperen.
97	Bijlage F - Ervaring inschrijver		1	"Inkomende calls op een centraal landelijk nummer (0800, 0900, 088xxx)": mag dit ook outbound calls zijn of vallen we dan af? Wij willen wellicht Bron- en Contactonderzoek als referentie indienen maar hiervoor doen wij outbound calls	Competentie A wordt aangepast in die zin dat het ook mogelijk is de competentie aan te tonen met behulp van outbound calls.
98	Bijlage I Prijzenblad EA Klantcontactdiensten_1-6-2021		Regel 12	Is dit Shrinkage % van toepassing op alle 4 de Programma's?	Ja shrinkage geldt voor alle programmalijnen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor in de minicompetitie nader in te gaan op het shrinkage-percentages voor de desbetreffende programmalijn.
99	Bijlage I Prijzenblad EA Klantcontactdiensten_1-6-2022		Regels 18-20	Testen: is dit het landelijke volume of het specifieke volume voor 1 leverancier?	Het weergegeven volume betreft het landelijke volume.
100	Bijlage I Prijzenblad EA Klantcontactdiensten_1-6-2022		Regel 33	Vaccineren – Medische Informatielijn: is dit het landelijke volume of het specifieke volume voor 1 leverancier?	Het weergegeven volume betreft het landelijke volume.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
101	Bijlage I Prijzenblad EA Klantcontactdiensten_1-6-2022		Regel 33	Vaccineren – Medische Informatielijn: wat is de AHT van deze calls?	De AHT waarin in de Forecast wordt gerekend voor Medische Informatie Voorziening is momenteel 595 sec.
102	Bijlage I Prijzenblad EA Klantcontactdiensten_1-6-2022		Regels 47-49	Vaccineren – Afsprakenlijn: is dit het landelijke volume of het specifieke volume voor 1 leverancier?	Het weergegeven volume betreft het landelijke volume.
103	Bijlage I Prijzenblad EA Klantcontactdiensten_1-6-2022		Regels 47-49	Vaccineren – Afsprakenlijn: wat is het volume van chat & email?	Het volume van chat en email is afhankelijk van de door Opdrachtnemer aangeboden oplossingen.
104	Bijlage I Prijzenblad EA Klantcontactdiensten_1-6-2022		Regels 67 & 68	Bron- en Contactonderzoek: is dit het landelijke volume of het specifieke volume voor 1 leverancier?	het weergegeven volume betreft het volume voor de gehele opdracht. In de huidige situatie wordt gewerkt met meerdere leveranciers die dit volume gezamenlijk verwerken. Daarbij geldt dat er voor de programmalijn met één aanspreekpunt gewerkt wordt voor de coördinatie van capaciteit die geleverd wordt door meerdere leveranciers gezamenlijk. Indien in de praktijk meer dan één leverancier benodigd is om het volume te kunnen verwerken, heeft het de voorkeur van Opdrachtgever de opzet met één aanspreekpunt aan te houden.
105	Bijlage I Prijzenblad EA Klantcontactdiensten_1-6-2023			Er zijn 4 Programmalijnen in scope: dienen wij voor alle 4 ons in te schrijven of kunnen wij er ook voor kiezen om maar voor 1 / 2 of 3 Programmalijnen ons in te schrijven?	Zie ook het antwoord op vraag 38. Inschrijvers schrijven in voor dienstverlening aan GGD GHOR Nederland ongeacht de programmalijn. Anders gezegd, u dient het gehele Prijzenblad (Bijlage I) in te vullen en dus voor alle programmalijnen prijzen op te geven. Afhankelijk van de vormgeving van de minicompetities kunnen de Raamcontractanten inschrijven op een Nadere Overeenkomst die overeenkomt met de aard en inhoud van een specifieke programmalijn. Dat is in de onderhavige aanbesteding van de Raamovereenkomst nog niet aan de orde.
106	Bijlage A- Programma van Eisen bij Raamovereenkomst Klantcontactdiensten GGD GHOR_v1.0		5	"Van de Inschrijver wordt gevraagd in te stemmen met de mogelijkheid om in de Nadere Overeenstemming een bonus/malus regeling af te spreken.": wat is de hoogte van deze bonus/malus regeling, bijv max X% up en down?	Dit zal in de mini-competitie voor de verschillende programmalijnen nader worden beschreven.
107	Nvt			Is volledig Work From Home toegestaan?	Dit is toegestaan mits dit conform de Gedragscode Telewerken plaatsvindt.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
108	Nvt			Mogen Agents tegelijkertijd op meerdere Programmalijnen ingezet worden (multi-skilled)?	Ja, mits voor iedere programmalijn de gevraagde capaciteit kan worden gegarandeerd.
109	Beschrijvend document EA Klantcontactdiensten 13-8-2021_TenderNedkenmerk 311739	2.4.2	12	Tav alle eventuele toekomstige business, indien groter dan 150K, is dit van toepassing: "Bij een Nadere opdracht zet Opdrachtgever door middel van een Minicompetitie een Offerteaanvraag uit onder alle Opdrachtnemers."; correct?	Dat is juist. Opdrachtgever behoudt zich gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst het recht voor om opdrachten met een waarde lager dan of gelijk aan €150.000,- exclusief btw geen minicompetitie toe te passen. Boven €150.000,- exclusief btw zal een minicompetitie worden toegepast door Opdrachtgever.
110	Beschrijvend document EA Klantcontactdiensten 13-8-2021_TenderNedkenmerk 311740	4.4.2	22	Dient er 1 referentie aangeleverd te worden met kerncompetentie A en 1 referentie met kerncompetentie B? Of is het voldoende om 1 referentie aan te leveren gebaseerd op kerncompetentie A OF kerncompetentie B?	Er dient één referentie te worden aangeleverd voor competentie A en één referentie voor competentie B.
111	Beschrijvend document EA Klantcontactdiensten 13-8-2021_TenderNedkenmerk 311741	4.4.3	23	Hier staat oa: "De Inschrijver beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem Door de Inschrijver wordt een beschreven kwaliteitssysteem gebruikt. Bewijs hiervan kan worden geleverd door het beschikken over certificering zoals Customer Operations Performance Center (COPC), ISO 9001 of vergelijkbare certificering dan wel op andere wijze waarmee de Inschrijver in staat is aan te tonen dat door hem op systematische wijze (dat wil zeggen volgens een cyclus van plan-do-check-act) binnen de organisatie aan de kwaliteit van de bedrijfsprocessen wordt gewerkt." staat in document "Bijlage A-Programma van Eisen bij Raamovereenkomst Klantcontactdiensten GGD GHOR_v1.0", dit "De Inschrijver beschikt over een COPC (Customers Operations Performance Center) certificering die actueel is. Bij opdrachtverstrekking zal het certificaat worden overlegd." Deze informatie is tegenstrijdig: kunnen wij ervan uitgaan dat de informatie in "Beschrijvend document EA Klantcontactdiensten 13-8-2021_TenderNedkenmerk 311741" de juist is?	Zie het antwoord op vraag 3.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
112	Nvt			Tav Programmalijn Testen: wat zijn de openingstijden	De openingstijden zijn maandag tot en met zondag 08:00 - 20:00 uur.
113	Nvt			Tav Programmalijn Testen: wat is de trainingsduur van een nieuw aan te nemen Agent?	De huidige inwerktijd voor nieuwe agents bedraagt 2 weken, indien korter mogelijk is staat Opdrachtgever daar voor open.
114	Nvt			Tav Programmalijn Testen: van welke kwantitatieve en kwalitatieve targets is sprake?	Deze zijn nader overeen te komen op basis van een Minicompetitie.
115	Nvt			Tav Programmalijn Testen: welke management- en support rollen zijn nodzakelijk en wat zijn de ratio's?	Dit is aan de leverancier om te bepalen op basis het aantal heads. Het aangeven van de gelaagdheid in het callcenter (Agent - Teamleider - Supervisor, etc.) is gewenst. Hiertoe
116	Nvt			Tav Programmalijn Testen: welke software systemen levert Opdrachtgever en welke softwaresystemen levert Leverancier?	Opdrachtgever levert een GGD systeem waarin de gegevens van burgers kunnen worden opgezocht en input kan worden vastgelegd. Het is aan de opdrachtnemer zorg te dragen voor een systeem waarmee calls over de agents verdeeld worden, uitvoering van monitoring en het maken van rapportages.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
117	Nvt			Tav Programmalijn Testen: wat zijn de hardware / PC eisen?	Registratie vindt plaats in CoronIT. Dit is een SAAS-applicatie. De leverancier van CoronIT geeft aan dat aan de volgende systeemeisen moet worden voldaan: - Een (stand alone) PC of laptop die rechtstreeks met het internet verbonden is en op deze wijze rechtstreeks een verbinding met de Programmatuur maakt, voorzien van Intel Core i5 of hogere microprocessor (of een AMD equivalent), minimaal 2 GB werkgeheugen. - Voorzien van een actuele browser (Edge, Firefox, Safari of Chrome). - De browserinstantie moet voor de verbinding met de applicatie kunnen beschikken over 512 kB/s download en 256 kB/s upload. - Systemen dienen voorzien te zijn van software om ze te beschermen tegen virussen en malware (waaronder keyloggers). - Indien sprake is van thuiswerken dient de toegang tot CoronIT aan de gebruiker aangeboden te worden binnen een beschermde omgeving, waarin het niet mogelijk is om bijvoorbeeld schermafdrucken te maken en gegevens te exporteren buiten deze omgeving. Het is aan Opdrachtnemer om hiervoor een passende oplossing te kiezen die past binnen zijn bedrijfsvoering. - Voor een klein deel van de werkzaamheden kan het noodzakelijk zijn dat bovendien een PDF-reader en Microsoft Office Word is geïnstalleerd. Daar waar dit het geval is zal dat in de uitvraag van de desbetreffende minicompetitie worden aangegeven. - Opdrachtgever dient Multi-factor login met behulp van telefoon of token te faciliteren via zijn eigen Identity Provider.
118	Nvt			Tav Programmalijn Testen: op welke wijzen dient leverancier te connecten met de software systemen van Opdrachtgever?	Connectie met CoronIT vindt plaats via internet. Voor outbound-campagnes worden gegevens aangeleverd via berichtenverkeer (met name de testuitslagen) en/of een beveiligde VPN-verbinding. De uitwisseling van logbestanden van Opdrachtnemer met het SOC van Opdrachtgever vindt plaats via een aan te leggen VPN-verbinding naar het dataplatform van Opdrachtgever.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
119				Tav Programmalijn Testen: dienen wij bepaalde vaste agent salarissen als uitgangspunt te nemen?	Opdrachtgever hanteert de uitgangspunten opgenomen in Bijlage A Programma van Eisen.
120	Nvt			Tav Programmalijn Vaccineren – Medische Informatielijn: wat zijn de openingstijden	De openingstijden zijn maandag tot en met zondag 08:00 - 20:00 uur.
121	Nvt			Tav Programmalijn Vaccineren – Medische Informatielijn: wat is de trainingsduur van een nieuw aan te nemen Agent?	De huidige inwerktijd voor nieuwe agents bedraagt 1 week, indien korter mogelijk is staat Opdrachtgever daar voor open.
122	Nvt			Tav Programmalijn Vaccineren – Medische Informatielijn: van welke kwantitatieve en kwalitatieve targets is sprake?	Deze zijn nader overeen te komen op basis van een Minicompetitie.
123	Nvt			Tav Programmalijn Vaccineren – Medische Informatielijn: welke management- en support rollen zijn noodzakelijk en wat zijn de ratio's?	Dit is aan de leverancier om te bepalen op basis het aantal heads.
124	Nvt			Tav Programmalijn Vaccineren – Medische Informatielijn: welke software systemen levert Opdrachtgever en welke softwaresystemen levert Leverancier?	Opdrachtgever levert GGD systeem waarin de gegevens van burgers kunnen worden opgezocht en input kan worden vastgelegd.
125	Nvt			Tav Programmalijn Vaccineren – Medische Informatielijn: wat zijn de hardware / PC eisen?	Zie antwoord op vraag 117.
126	Nvt			Tav Programmalijn Vaccineren – Medische Informatielijn: op welke wijzen dient leverancier te connecten met de software systemen van Opdrachtgever?	Zie antwoord op vraag 118.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
127				Tav Programmalijn Vaccineren – Medische Informatielijn: dienen wij bepaalde vaste agent salarissen als uitgangspunt te nemen?	Opdrachtgever hanteert de uitgangspunten opgenomen in Bijlage A Programma van Eisen.
128	Nvt			Tav Programmalijn Vaccineren – Afsprakenlijn: wat zijn de openingstijden	De openingstijden zijn maandag tot en met zondag 08:00 - 20:00 uur.
129	Nvt			Tav Programmalijn Vaccineren – Afsprakenlijn: wat is de trainingsduur van een nieuw aan te nemen Agent?	Te bepalen door de opdrachtnemer op basis van de input van de Opdrachtgever. De huidige inwerktijd bedraagt ca. 3 dagen (zonder nesting).
130	Nvt			Tav Programmalijn Vaccineren – Afsprakenlijn: van welke kwantitatieve en kwalitatieve targets is sprake?	Deze zijn nader overeen te komen op basis van een Minicompetitie.
131	Nvt			Tav Programmalijn Vaccineren – Afsprakenlijn: welke management- en support rollen zijn noodzakelijk en wat zijn de ratio's?	Dit is aan de leverancier om te bepalen op basis het aantal heads.
132	Nvt			Tav Programmalijn Vaccineren – Afsprakenlijn: welke software systemen levert Opdrachtgever en welke softwaresystemen levert Leverancier?	Opdrachtgever levert GGD systeem waarin de gegevens van burgers kunnen worden opgezocht en input kan worden vastgelegd.
133	Nvt			Tav Programmalijn Vaccineren – Afsprakenlijn: wat zijn de hardware / PC eisen?	Zie antwoord op vraag 117.
134	Nvt			Tav Programmalijn Vaccineren – Afsprakenlijn: op welke wijzen dient leverancier te connecten met de software systemen van Opdrachtgever?	Zie antwoord op vraag 118.
135				Tav Programmalijn Vaccineren – dienen wij bepaalde vaste agent salarissen als uitgangspunt te nemen?	Opdrachtgever hanteert de uitgangspunten opgenomen in Bijlage A Programma van Eisen.
136	Nvt			Is het overnemen van mensen van andere leveranciers in scope? Zoja, hoeveel mensen en tegen welk salaris?	Besluit tot overname van personeel van een andere opdrachtnemer acht Opdrachtgever onderdeel van de bedrijfsvoering van de leverancier. Opdrachtgever schrijft in dit verband geen verplichte overgang van personeel bij overgang van de opdracht voor zoals dat in sommige sectoren gebruikelijk is (OPOV-regeling). Het staat de leverancier derhalve vrij om met een andere leverancier afspraken te maken met betrekking tot overname van personeel.
137	Nvt			Zijn er bepaalde contracten (systemen / certificeringen, etc) welke wij over dienen te nemen?	Voor zover Opdrachtgever bekend is er geen sprake van overname van contracten, systemen, certificeringen voor de uitvoering van de klantcontactdiensten. Uitzondering hierop is eventuele overdracht van de landelijke telefoonnummers die



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
					momenteel gebruikt worden en Opdrachtgever zoveel mogelijk beoogt te behouden en bestaande lijncapaciteit.
138	Nvt			Tav Programmalijn Bron- en Contactonderzoek: wat zijn de openingstijden	In de basis van 09:00 - 17:00, maar in drukke tijden moet hier eenvoudig en snel van kunnen worden afgeweken naar 08:00-20:00.
139	Nvt			Tav Programmalijn Bron- en Contactonderzoek: wat is de trainingsduur van een nieuw aan te nemen Agent?	2-3 weken, waarbij de agent (afhankelijk van diens vaardigheden) na een dag of 3-5 onder supervisie BCO's kan oppakken
140	Nvt			Tav Programmalijn Bron- en Contactonderzoek: van welke kwantitatieve en kwalitatieve targets is sprake?	kwaliteitstarget van 90% foutloos op kritieke indicatoren en 80% op non-kritieke indicatoren. Productiviteitstarget van 8u per BCO dossier. Een kwantitatieve target geldt ook voor BCO capaciteit in aantallen BCO's welke periodiek wordt bijgesteld afhankelijk van de verwachte besmettingsdruk.
141	Nvt			Tav Programmalijn Bron- en Contactonderzoek: welke management- en support rollen zijn noodzakelijk en wat zijn de ratio's?	Zie het antwoord op vraag 89.
142	Nvt			Tav Programmalijn Bron- en Contactonderzoek: welke software systemen levert Opdrachtgever en welke softwaresystemen levert Leverancier?	Opdrachtgever levert het 'ECD', een kwaliteitsmanagementsysteem en een capaciteit-monitoring-systeem
143	Nvt			Tav Programmalijn Bron- en Contactonderzoek: wat zijn de hardware / PC eisen?	Op dit moment wordt binnen BCO de mogelijkheid geboden om middels Bring Your Own Device toegang te hebben tot de systemen. Dit brengt aspecten met betrekking tot security/privacy met zich mee. Dat is onwenselijk en dat betekent dat het voor het ontsluiten van de applicaties in de toekomst gewenst is om gebruik te maken van een virtuele desktop, waarbij alle security/privacy aspecten zijn geregeld en het niet mogelijk is om data op lokale devices (buiten de virtuele desktop) op te slaan. Indien dit niet gebruikt gaat worden, zullen eisen geformuleerd worden over de laatste versie van het Operating System (Windows en/of IOS) in combinatie met de laatste versie van browsers zoals Google Chrome, Internet Explorer/ Edge. Bovendien dient de hardware te zijn voorzien van goede en up-to-date AV-software.
144	Nvt			Tav Programmalijn Bron- en Contactonderzoek: op welke wijzen dient leverancier te connecten met de software systemen van Opdrachtgever?	Zie het antwoord op vraag 143.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
145	Nvt			Tav Programmalijn Bron- en Contactonderzoek: dienen wij bepaalde vaste agent salarissen als uitgangspunt te nemen?	Opdrachtgever hanteert de uitgangspunten opgenomen in Bijlage A Programma van Eisen.
146	Beschrijvend document	4.4.2.	22	Kunt u aangeven waarom de minimale omvang van de referentie opdracht op 500FTE is gesteld terwijl in de rest van het document meermaals wordt aangegeven dat er waarschijnlijk sprak is van een laag volume "waakvlam" situatie. Is aanbieder bij voorbaat uitgesloten wanneer het de eisen van de referentieopdracht benadert?	Opdrachtgever maakt in tijden van crisis gebruik van aantallen FTE voor de uitvoering van klantcontactdiensten die vele malen hoger uitkomen dan de gestelde referentieomvang. In dit verband acht Opdrachtgever het van belang dat een Inschrijver aantoonbaar ervaring heeft met omvangrijke klantcontactdiensten, al dan niet in samenwerking met onderaannemers en/of samenwerkingspartners. De gestelde referentieomvang geldt als minimum omvang. Dit betekent dat indien een Inschrijver niet beschikt over een referentieopdracht met ten minste de gestelde referentieomvang, de Inschrijver inderdaad niet in aanmerking komt voor inhoudelijke beoordeling van diens Inschrijving en derhalve niet voor gunning van de Raamovereenkomst.
147	Beschrijvend document in relatie tot Programma van Eisen	4.4.3.	24	In beschrijvend document wordt gesproken over COPC als voorbeeld waarmee kwaliteit aangetoond kan worden, in Programma van Eisen wordt het als eis geformuleerd (eis 105). Dit lijkt met elkaar in tegenspraak. Is COPC een harde eis? En zo ja, bedoelt u dan specifiek de OSP (Outsourced Service Provider) certificering? Of een andere COPC certificering? COPC bevat de nodige eisen aan het vastleggen van klantgegevens door OSP, dit terwijl uit tenderdocumenten blijkt dat al deze data juist bij GGD/GHOR ligt, op welke wijze is GGD/GHOR bereid benodigde burgerdata beschikbaar te stellen ten einde opdrachtnemer in staat te stellen te voldoen aan COPC eisen?	Opdrachtgever hanteert de Outsourced Service Provider (OSP) Zie het antwoord op vraag 3 en het antwoord op vraag 84.
148	Programma van Eisen		5	Geldt eis 405 ook voor die medewerkers die opgeleid moeten worden ter vervanging van medewerkers die bij GGD/GHOR in dienst zijn getreden?	Ja.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
149	Beschrijvend document	4.4.1	21	Klopt het dat, behalve het voldoende verzekerd zijn tegen aansprakelijkheidsrisico's, door Opdrachtgever geen verdere eisen worden gesteld ten aanzien van financiële en economische draagkracht, zoals bijvoorbeeld een positief Eigen Vermogen, een minimale solvabiliteit, etc.? Gezien de omvang van de opdracht kunnen wij ons voorstellen dat een financieel stabiele/robuuste leverancier wenselijk is.	Dat klopt. Opdrachtgever stelt prijs op financieel stabiele leveranciers, echter, Opdrachtgever stelt geen nadere eisen ten aanzien van de financiële stabiliteit van Inschrijvers naast de afdekking van aansprakelijkheidsrisico's.
150	Beschrijvend document	2.1	9	De Opdracht omvat o.a. het ter beschikking stellen van klantcontactinfrastructuur voor het technisch afhandelen van inkomend en uitgaand klantcontact, inclusief de benodigde (beveiligde) hardware en software en inclusief de benodigde lijncapaciteit. Hierover heeft Gegadigde enkele vragen: - Kan Opdrachtgever een nadere opsomming geven van de specificaties waar deze infrastructuur aan moet voldoen per Programmalijn? In het PvE zijn geen verdere eisen opgenomen t.a.v. deze infrastructuur. - Begrijpt Gegadigde het goed dat aan iedere Inschrijver wordt gevraagd de klantcontactinfrastructuur en lijncapaciteit te leveren? Dit kan er in theorie toe leiden dat (bijvoorbeeld in een crisissituatie) binnen dezelfde Programmalijn met verschillende platforms wordt gewerkt en dat er meerdere lijnen worden ingericht? Ligt het niet meer voor de hand om de ondersteunende ICT centraal te laten regelen door 1 Leverancier per Programmalijn? - Als het niet de bedoeling is om tegelijkertijd met meerdere klantcontactplatforms te werken binnen een Programmalijn, hoe borgt Opdrachtgever dan een eerlijk speelveld waarbij 1 partij wél de infrastructuur/lijncapaciteit dient	De infrastructuur wordt door Opdrachtgever aangeboden wat betreft het 'dossier' waarin de informatie wordt verwerkt (het ECD). Zie ook de antwoorden op vraag 117, 118, 142 en 143. De telefonie-infrastructuur moet door de opdrachtnemer worden aangeleverd, zowel qua hardware als software. Bestaande landelijke telefoonnummers en lijncapaciteit beoogt Opdrachtgever zoveel mogelijk te behouden. Met deze opzet wordt er binnen een programmalijn niet gewerkt met meerdere klantcontactplatforms afkomstig van een of meer opdrachtnemers. Derhalve acht Opdrachtgever een gelijk speelveld voldoende geborgd.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
				te leveren en de andere partijen niet (maar alle Partijen het wel in hun Pricing hebben verdisconteerd)?	
151	Beschrijvend document	2.1	9	Kan Opdrachtgever een opsomming geven per Programmalijn met welke systemen en applicaties van Opdrachtgever zal worden gewerkt en welke koppelingen hierin moeten worden gemaakt?	Voor de programmalijn BCO wordt er gebruik gemaakt van de volgende systemen: HPZone/HPZLite voor EC+G140D GGD-Contact voor ECD GGD-Academy voor training en opleiding Office voor Landelijke werkinstructie Nieuwe online versie van de landelijke werkinstructie (in ontwikkeling) Kwaliteitsmanagementsysteem Capaciteit-monitoring-systeem (TIMONI). Voor de programmalijnen Testen, Vaccineren en MIV wordt gewerkt met CoronIT (EPD-applicatie). Er zijn nog geen koppelingen met systemen van de Opdrachtnemer. Het is denkbaar dat deze tijdens de looptijd van de overeenkomst worden ontwikkeld.
152	Beschrijvend document	2.1	9	Dienen de klantcontactactiviteiten vanuit Nederland te worden uitgevoerd, of is het ook toegestaan de dienstverlening vanuit een locatie buiten Nederland uit te voeren?	Voor de programmalijn BCO geldt momenteel dat de toegang tot systemen van Opdrachtgever beperkt is tot Nederland en enkele specifieke Europese lidstaten waaronder België, Duitsland. Voor de programmalijnen Testen en Vaccineren én voor The Identity Hub geldt, dat toegang mogelijk is vanuit de Europese Economische ruimte (EER). Offshoring is toegestaan mits de opdrachtnemer blijft voldoen aan de eisen opgenomen in Bijlage A Programma van Eisen en voldoet aan toepasselijke wet- en regelgeving. De data moet zich echter blijven bevinden binnen de EER en opdrachtgever is er bij Offshoring zelf verantwoordelijk voor dat verkeer naar de systemen van GGD GHOR Nederland via de EER gerouteerd wordt.
153	Beschrijvend document	4.4.2	21	Is het genoemde bedrag in Kerncompetentie A van EUR 10 miljoen inclusief of exclusief BTW?	Exclusief btw.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
154	Beschrijvend document	4.4.2	22	Om aan Kerncompetentie B te kunnen voldoen, zal Gegadigde een beroep moeten doen op haar ervaring in het kader van de huidige 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 referentieopdracht is of wordt succesvol en naar tevredenheid van de betreffende opdrachtgever uitgevoerd." Kunt u bevestigen dat in deze situatie de uiteindelijk opdrachtgever (GGD GHOR) als opdrachtgever ten behoeve van deze referentie dient te worden aangemerkt?	Het staat Inschrijvers vrij een reeds bestaande opdracht van GGD GHOR Nederland op te voeren als referentie in het kader van paragraaf 4.4.2 van het Beschrijvend Document. Als onderaannemer van een huidig hoofdaannemer, acht Opdrachtgever het passend dat u de hoofdaannemer als opdrachtgever opvoert in uw referentie.
155	Beschrijvend document	4.4.2	22	Middels Kerncompetentie B wordt gevraagd naar ervaring met het implementeren van klantcontactdiensten met een omvang van 500 FTE of meer binnen vier (4) weken. Vervolgens wordt een nadere opsomming gegeven wat Opdrachtgever onder het implementeren van klantcontactdienst valt. Om aan Kerncompetentie B te kunnen voldoen, zal Gegadigde een beroep moeten doen op haar ervaring in het kader van de huidige BCO opdracht voor GGD GHOR. In deze opdracht werkt Gegadigde echter niet rechtstreeks voor GGD GHOR, maar als onderaannemer. Als gevolg van deze constructie, worden niet alle in de opsomming opgenomen activiteiten (zelfstandig) door de onderaannemers uitgevoerd, maar zijn deze belegd bij de hoofdaannemer of worden deze door de hoofdaannemer en de onderaannemer gezamenlijk uitgevoerd. Het betreft in het bijzonder: - Het opzetten van een contactpunt zoals een telefoonnummer en het organiseren van voldoende	Het staat Inschrijvers vrij hun ervaring met de gevraagde kerncompetenties in paragraaf 4.4.2 van het Beschrijvend Document aan te tonen met een beroep op de bekwaamheid van een derde. En daarmee hun ervaring aan te tonen met behulp van een onderaannemer en/of samenwerkingspartner. Opdrachtgever acht de referentie-eis overigens wel proportioneel. De genoemde activiteiten houden direct verband met de diensten die uiteindelijk moeten worden geleverd. Bovendien dienen de diensten (mogelijk) te worden geleverd in een pandemiesituatie. Opdrachtgever kan zich op dat moment niet veroorloven in zee te zijn gegaan met een leverancier met onvoldoende ervaring met de werkzaamheden die op dat moment in hoog tempo en op grote schaal moeten worden uitgevoerd.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
				server- of lijncapaciteit voor grootschalig gebruik van dat contactpunt; - Het uitleveren van de benodigde en voor gebruik ingestelde hulpmiddelen aan de agents (bijv hardware en software); - Het opstellen en afstemmen van een script in samenwerking met de Opdrachtgever; - Het realiseren van de noodzakelijke (IT)koppelingen met de systemen van Opdrachtgever om gegevens (geautomatiseerd) uit te kunnen voeren; Deze referentie-eis is in onze beleving niet proportioneel, mede in het licht van de wens van GGD GHOR om 5 leveranciers te selecteren. Is GGD GHOR bereid om de referentie-eis aan te passen zodat ook de onderaannemers die in het huidige BCO project met ten minste 500 fte in een periode van 4 weken hebben opgeschaald, deze opdracht als referentie kunnen opvoeren?	
156	Raamovereenkomst	4.5	7	In het geval van een Minicompetitie dienen de maximale prijzen die Leverancier aan Opdrachtgever mag offrenen naar aanleiding van een Offerteaanvraag, niet hoger te zijn dan de prijzen waarmee is ingeschreven en die zijn vastgelegd in het Prijzenblad in Bijlage 4. Begrijpt Gegadigde het goed dat het wel mogelijk of wellicht zelfs wenselijk is dat de Leverancier lagere prijzen afgeeft in de Offerteaanvraag? Indien dit het geval is, kan Opdrachtgever dan bevestigen dat ook in dat geval wel nog de in het Beschrijvend Document opgenomen ondergrens van EUR 50 dient te worden gehanteerd?	Gegadigde begrijpt goed dat het mogelijk is dat de leverancier lagere prijzen afgeeft in de offerteaanvraag die onderdeel is van een minicompetitie. Het is juist dat in een minicompetitie de ondergrens van €50,- aangehouden dient te worden. Indien Opdrachtgever daar in een minicompetitie van af wijkt zal dit expliciet benoemd worden in de desbetreffende minicompetitie.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
157	Bijlage A - Programma van Eisen	405	5	De kosten voor nieuwe medewerkers ter compensatie van uitstroom komen voor rekening van Opdrachtnemer. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de initiële instroom trainingen en uitbreidingstrainingen wel facturable zijn en geen onderdeel uitmaken van de uurtarieven? En kan Opdrachtgever tevens bevestigen dat alle overige initiële opstartkosten (ICT, Projectmanagement etc.) geen onderdeel uitmaken van de uurtarieven?	Opdrachtgever bevestigt dat initiële instroom training en uitbreidingstrainingen wanneer de werkzaamheden verder verbreden geen onderdeel uitmaken van het uurtarief. Opleidingskosten kunnen mogelijk tegen een lager uurtarief in rekening worden gebracht. Overige initiële opstartkosten (ICT, Projectmanagement, etc.) maken geen onderdeel uit van het uurtarief. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor het tarief voor opleiding van agents in een minicompetitie uit te vragen dan wel hierover aanvullende afspraken te maken met de Opdrachtnemer. Zie ook het antwoord op vraag 67.
158	Bijlage I Prijzenblad			Begrijpt Gegadigde het goed, dat er in het geval van de Waakvlamconstructie enkel kosten in rekening kunnen worden gebracht wanneer daadwerkelijk uren worden geleverd? Dit zou betekenen dat een Opdrachtnemer aanzienlijke kosten moeten maken/investeringen moet doen om zich volledig voor te bereiden op een (mogelijke) opdracht en hier de nodige garanties voor af dient te geven, zonder dat zij hiervoor enige compensatie krijgt. Gegadigde is gewend dat, in andere gevallen waarin met een waakvlam-constructie wordt gewerkt, altijd ten minste een vaste maandvergoeding kan worden gefactureerd ter compensatie van deze kosten/investering, ongeacht of de waakvlam uiteindelijk wordt ingeroepen. Is Opdrachtgever bereid een dergelijke vaste vergoeding toe te staan, en zo nee, kan Opdrachtgever toelichten waarom zij dat niet redelijk vindt in de onderhavige situatie?	Opdrachtgever acht het passend te werken met een vaste maandelijkse vergoeding in geval van inzet conform een waakvlam constructie.
159	Bijlage A - Programma van Eisen	404	5	Het is Gegadigde niet geheel duidelijk wat wordt bedoeld met de term "standaard uurloon per medewerker". In het Prijzenblad wordt namelijk gevraagd naar het tarief per Productief Uur. Kan Opdrachtgever nader specificeren wat wordt bedoeld met "standaard uurloon per medewerker"? Daarnaast is in Eis 404 de volgende passage	Zie het antwoord op vraag 68.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
				opgenomen: "De hoogte van het uurloon, op basis van de netto ingezette uren, en eventueel daaraan verbonden voorwaarden en/of gemaakte voorbehouden zullen worden meegewogen." Kan Opdrachtgever deze passage nader toelichten?	
160	Bijlage A - Programma van Eisen	404	5	Alle kosten van overhead zijn inbegrepen in het tarief. Klopt het dat Opdrachtgever geen ratio's verplicht stelt ten aanzien van de begeleiding en ondersteuning van de medewerkers?	Dat klopt. Opdrachtgever kan in het kader van de minicompetitie richtlijnen meegeven dan wel KPI's formuleren ten aanzien van de kwaliteits- en productiviteits-eisen die gelden en hoe die gemeten worden.
161	Bijlage A - Programma van Eisen	402	4	Is Opdrachtgever voornemens om op een later moment eisen te stellen aan het te hanteren bruto uurloon (salaris) voor de medewerkers voor de verschillende Programmalijnen (bijv. in de Minicompetitie)?	Het behoort tot de mogelijkheden dat opdrachtgever in de minicompetitie eisen stelt aan het te hanteren (bruto) uurloon. Dit zullen eisen zijn in overeenstemming met de CAO en in alle redelijkheid zoals dat in de callcenter markt mag worden verwacht. Zie ook het antwoord bij vraag 145.
162	Bijlage A - Programma van Eisen	404	5	Uurloon: In bijlage A - Programma van Eisen bij raamovereenkomst staat "de hoogte van het uurloon, op basis van de netto ingezette uren". Bedoelt opdrachtgever hier dat in het uurtarief op het prijzenblad, rekening dient te worden gehouden met de eerder genoemde shrinkage?	Ja dat klopt.
163	Beschrijvend document	2.1	9	Levert de GGD de Service nummers? Zorgt de GGD voor de eigen contracting met de Serviceprovider en de bijbehorende kosten hiervan? Hoe worden de uitgaande telecom kosten verrekend?	Nee, de opdrachtnemer levert de Servicenummers. Waarbij Opdrachtgever beoogt de bestaande servicenummers zoveel mogelijk te behouden. Uitgaande telecomkosten worden separaat verrekend met Opdrachtgever. Zie ook het antwoord op vraag 50.
164	Raamovereenkomst	8.3	10	Kan Opdrachtgever instemmen met de mogelijkheid tot wijzigingen in de tarieven (altijd in overleg) naar aanleiding van wetswijzigingen die direct impact hebben op de (loon)kosten van de Opdrachtnemer?	De door u voorgestelde wijziging wordt niet overgenomen aangezien Wederpartij prijzen kan indexeren overeenkomstig art. 8.3 van de Raamovereenkomst.
165	Bijlage I Prijzenblad			In het Prijzenblad geeft u aan dat After Call Work onderdeel uit maakt van de shrinkage. Dit is zeer ongebruikelijk. Normaal gezien maakt After Call Work (ACW) onderdeel uit van de Average Handling Time (AHT). Mede omdat de ACW afhankelijk is van het type werkzaamheden en niet op voorhand is in te	Opdrachtgever gaat daarmee akkoord. After Call Work is geen onderdeel van de shrinkage. Maar onderdeel van de Average Handling Time. Zie ook het antwoord op vraag 8.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
				schatten, verzoeken wij Opdrachtgever de ACW geen onderdeel te laten uitmaken van de Shrinkage maar onderdeel te maken van de AHT. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	
166	Bijlage I Prijzenblad			Op het prijzenblad wordt bij WFM Forecasting beschreven dat "we" deze informatie gebruiken om de forecast te bepalen. Betekent dit dat forecasting gezamenlijk wordt afgestemd of levert de Opdrachtgever de forecast aan voor de klantcontactdiensten?	Ten aanzien van WFM forecasting geldt dat Opdrachtgever voor elk van de programmalijnen gebruik maakt van een wekelijks forecasting-overleg waarbij de opdrachtnemer een actieve rol heeft en input levert voor het opstellen van de forecast.
167	Bijlage I Prijzenblad			Worden er bij de Minicompetitie jaar-/week- en dagpatronen gedeeld voor de betreffende programmalijnen?	Opdrachtgever beoogt de minicompetities zo strak mogelijk te laten aansluiten bij de werkelijkheid en de ten tijde van voorbereiding van de minicompetitie beschikbare informatie. Indien relevant en beschikbaar streeft Opdrachtgever er naar jaar-, week- en dag patronen beschikbaar te stellen binnen de minicompetities.
168	Bijlage A - Programma van Eisen	305	11	Wat is de duur van de instroom- en doorstroomtrainingen per programmalijn? Van hoeveel trainingsuren per dag wordt daarbij uitgegaan?	De duur van de instroom training is voor de programmalijn twee weken. Voor de programmalijn BCO geldt dat het gecontracteerde opleidingsinstituut (momenteel NSPOH) drie dagen theoretische opleiding aanbiedt op kosten van Opdrachtgever. Na de theoretische opleiding volgen 2 a 3 weken praktijkopleiding door en bij de opdrachtnemer. Voor de programmalijn Vaccineren geldt een instroomtraining van drie dagen. Voor de Medische informatielijn geldt een instroomtraining van één week. Uitgegaan wordt van 8 uur per dag. Zonder nesting-periode. Ten aanzien van doorstroomtrainingen geldt voor de programmalijn BCO dat deze verzorgd worden door de opdrachtnemer. Indien sprake is van een majeure wijziging in het beleid van Opdrachtgever kunnen periodieke/aanvullende/bijscholingstrainingen benodigd zijn. Deze zijn afhankelijk van de aard van de wijziging.
169	Bijlage A - Programma van Eisen	305	11	Welke (online en offline) trainingsmaterialen zijn er beschikbaar? Worden Opdrachtnemers meegenomen in wijzigingen en upgrades in trainingen en bijbehorende trainingsmaterialen?	In algemene zin geldt dat alle trainingsmaterialen die benodigd zijn voor de uitvoering van de opdracht worden verwerkt in de trainingsmaterialen en ook gedeeld worden met de opdrachtnemer. Dit geldt ook voor wijzigingen in beleid, die worden ook gedeeld met de opdrachtnemer. Per programmalijn kunnen in voorkomend geval afwijkende afspraken worden



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
					gemaakt met de opdrachtnemer voor de verwerking van inhoudelijke input.
170	Bijlage A - Programma van Eisen	305	11	In welke mate faciliteert GGD GHOR train-de-trainer sessies voor trainingen?	Opdrachtgever faciliteert de train-de-trainer sessies niet.
171	Bijlage I Prijzenblad			Mag de tijd die een medewerker besteedt aan het ontvangen van coaching, begeleiding, overleg, persoonlijke hygiëne en betaalde pauzes worden gefactureerd o.b.v. daadwerkelijk gewerkte uren? Of dienen deze kosten verdisconteerd te zijn in het netto inzetbare uurtarief per productief uur?	Deze tijd dient verdisconteerd te zijn in het netto inzetbare uurtarief per productief uur.
172	Beschrijvend document	2.2	11	Kan Opdrachtgever aangeven op welke huidige inzichten de geraamde waarde van de opdracht tot stand is gekomen?	Bij het bepalen van de geraamde opdrachtwaarde heeft Opdrachtgever rekening gehouden met de variatie in omvang van klantcontactdiensten gedurende de bestrijding van Covid-19 tot op heden, de kenmerken van de programmalijnen en recente ontwikkeling van de besmettingscijfers.
173	Beschrijvend document	2.2	11	Kan Opdrachtgever inzicht geven in de te verwachten verhoudingen van de geraamde waarde tussen de verschillende programmalijnen?	Nee daarin kan Opdrachtgever geen inzicht geven omdat de verhoudingen van geraamde opdrachtwaarden van de Nadere Opdrachten geheel afhankelijk zijn van de ontwikkeling van de pandemie en de behoefte aan testen, bron- en contactonderzoek en vaccinaties ten gevolge daarvan.
174	Beschrijvend document	6.8.5	34	In het beschrijvend document wordt onder 6.8.5 gesproken over "Opdrachtgever rekent in het prijzenblad met netto productieve uren inzet". In het prijzenblad wordt gesproken over "de tarieven zijn uurtarieven voor netto inzetbare productieve uren van uw medewerkers". In onze ervaring kan er wel eens onduidelijkheid bestaan over de uitleg van de term "netto inzetbare productieve uren". Ten einde iedere vorm van misverstand te voorkomen verzoekt Gegadigde aan Opdrachtgever om de term "netto inzetbare productieve uren" nader en in meer detail te definiëren.	Zie het antwoord op vraag 68.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
175	Beschrijvend document	1.4	7	Eerste aandachtsbolletje: is een standaard of model Nadere Overeenkomst zoals hier genoemd beschikbaar?	Nee, deze is er niet. Per Minicompetitie zal bij de desbetreffende Offerteaanvraag een Nadere overeenkomst worden verstrekt die concreet betrekking heeft op de desbetreffende Nadere opdracht.
176	Beschrijvend document	2.1	11	Wordt in de tabel bij BCO/niveau bedoeld 'minimaal HBO'?	Ja, wordt minimaal Hbo-niveau bedoeld
177	Beschrijvend document	4.4.2	21	Competentie A: opgenomen is, dat de inschrijver een referentieopdracht heeft met een minimale omvang van € 10.000.000,- per jaar. Wij stellen voor deze referentieomzet te laten gelden op groepsniveau (het is immers niet ongebruikelijk dat verschillende activiteiten door in aparte vennootschappen worden	Het staat Gegadigde vrij een keuze te maken met welke juridische entiteit ingeschreven wordt op de onderhavige aanbesteding. Als dit voor Inschrijver betekent dat de Inschrijving plaatsvindt op groepsniveau zodat aangetoond kan worden dat de Inschrijver beschikt over een passende referentie, dan ligt de keuze daartoe en de verantwoordelijkheid voor die keuze geheel bij de Inschrijver. Opdrachtgever ziet in



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
				ondergebracht) en dat maximaal 5 referentiecasses kunnen worden overgelegd ter onderbouwing. Kan dit zo worden aangepast?	dit verband geen aanleiding de referentie eis aan te passen. Evenmin ziet Opdrachtgever aanleiding om de spelregels ten aanzien van bewijsvoering van de ervaring van de Inschrijver aan te passen.
178	Beschrijvend document	4.4.2	21	Naast klantcontactinfrastructuur en capaciteit wordt in paragraaf 2.1 'De opdracht omvat' in het derde aandachtspunt expliciet beschreven het afhandelen van klantcontact op een multi-channel werkwijze met 'digital first' als uitgangspunt. Dit deel van de opdracht is in het geheel niet opgenomen in de kerncompetenties waar inschrijver over dient te beschikken. Gezien artikel 7.19 waarin een pro-actieve houding van (potentiele) inschrijvers wordt verwacht, attenderen wij u op het ontbreken hiervan en adviseren wij u dit als kerncompetentie C alsnog op te nemen.	Opdrachtgever deelt het standpunt van de vraagsteller niet om een aanvullende kerncompetentie op te nemen. Dit vloeit voort uit het feit dat Opdrachtgever tot op heden nog niet beschikt over een volledig uitgewerkte en in de praktijk toegepaste multi-channel werkwijze met digital first als uitgangspunt. Door het stellen van een dergelijke aanvullende kerncompetentie zou Opdrachtgever aantoonbare ervaring eisen met een werkwijze die zij zelf nog niet volledig toepast en daarmee de toegang tot de opdracht onnodig beperken. Tot slot wijst Opdrachtgever erop dat indien Inschrijvers zich op dit onderdeel kunnen onderscheiden, Gunningscriterium G3 biedt hiertoe de ruimte. Opdrachtgever nodigt Inschrijvers uit hun onderscheidend vermogen ten aanzien van een multi-channel benadering met digital first als uitgangspunt bij Gunningscriterium G3 tot uitdrukking te brengen.
179	Beschrijvend document	4.4.2	22	In aansluiting met onze vraag 3, verzoeken wij de tekst als volgt aan te passen: De inschrijver toont de gevraagde bekwaamheid in kerncompetentie A aan met maximaal vijf referentieopdrachten en in kerncompetentie B met maximaal één referentieopdracht.	Opdrachtgever stemt niet in met de door vraagsteller gevraagde aanpassing. Zie ook het antwoord op vraag 177.
180	Beschrijvend document	4.4.3	23	Kwaliteit: Door de Inschrijver wordt een beschreven kwaliteitssysteem gebruikt. Bewijs hiervan kan worden geleverd door het beschikken over certificering zoals Customer Operations Performance Center (COPC), ISO 9001 of vergelijkbare certificering danwel op andere wijze waarmee de Inschrijver in staat is aan te tonen dat door hem op systematische wijze (dat wil zeggen volgens een cyclus van plan-do-check-act) binnen de organisatie aan de kwaliteit van de bedrijfsprocessen wordt gewerkt. In het Programma van Eisen wordt dit iets anders geformuleerd. Wij gaan ervan uit,	Zie het antwoord op vraag 3 en het antwoord op vraag 84.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
				dat de tekst in het Beschrijvend Document leidend is. Correct?	
181	Beschrijvend document	4.4.3	23	Informatiebeveiliging: Door de Inschrijver wordt een beschreven managementsysteem voor informatiebeveiliging gebruikt. Bewijs hiervan kan worden geleverd door het beschikken over certificering zoals bijvoorbeeld ISO27001/ISO27002/ISO27799 of vergelijkbare certificering danwel op andere wijze waarmee de Inschrijver in staat is aan te tonen dat door hem maageregelen worden genomen op het gebied van procesmatige informatiebeveiliging en het periodiek vaststellen, uitvoeren, controleren, beoordelen, bijhouden en verbeteren van een gedocumenteerd managementsysteem. In het Programma van Eisen wordt dit iets anders geformuleerd. Wij gaan ervan uit, dat de tekst in het Beschrijvend Document leidend is. Correct?	Eis 102 wordt als volgt aangepast: "De Inschrijver is <u>gedurende de uitvoering van een Nadere overeenkomst</u> gecertificeerd volgens ISO 27001 (informatieveiligheid) en handelt hiernaar. Bij opdrachtverstrekking zal het certificaat worden overlegd. De Inschrijver verklaart bekend te zijn met de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) en handelt in overeenstemming met klasse BBN 2+ (inclusief bijzondere persoonsgegevens). De Inschrijver verklaart dat geen van de primaire en ondersteunende bedrijfsprocessen, die direct of indirect, betrokken zijn bij de dienstverlening worden uitgezonderd van deze normverplichting, ook niet als deze door Onderaannemers worden uitgevoerd." De Geschiktheidseis die is verwoord in paragraaf 4.4.3 inzake informatiebeveiliging betreft een vereiste die enkel wordt getoetst ten tijde van de Inschrijving en betreft dus een momentopname. Eis 102 in het PvE geldt gedurende de duur van iedere Nadere overeenkomst. Door de Geschiktheidseis breder te formuleren dan Eis 102 hebben Inschrijvers die nu nog niet beschikken over een ISO 27001 certificering, maar wel over een vergelijkbare certificering, de mogelijkheid toch in te schrijven op de onderhavige Aanbesteding. Indien zij vervolgens ook in aanmerking willen komen voor een Nadere overeenkomst dienen zij in de tussentijd zorg te dragen voor een ISO 27001 certificering.
182	Beschrijvend document	6.8.5	34	Uw klantcontactcenter heeft in ieder geval openingstijden van 08:00 tot 20:00 uur gedurende 7 dagen per week. In het Programma van Eisen worden iets andere openingstijden vermeld. Wij gaan ervan uit, dat de tekst in het beschrijvend document leiden is. Correct?	Ja, het Beschrijvend document is hierin leidend.
183	Beschrijvend document	6.8.5	35	Een na laatste aandachtsbolletje. Eis 504 moet zijn eis 404. Correct?	Dit is correct.



Vraag #	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Concept antwoord
184	Programma van Eiseen	302		Graag verduidelijken wat wordt bedoeld met 'standaard normen en regels'.	Met 'standaard normen en regels' in het kader van respect voor Opdrachtgever en klanten worden algemene basisprincipes bedoeld zoals 'de opdrachtgever nooit afvallen tijdens een gesprek' en de 'klanten met respect te woord staan' ook als zij zelf zich wellicht minder respectvol gedragen of lastig zijn. Altijd de-escalerend optreden wanneer een gesprek de verkeerde kant uit gaat. Kortom, de standaard gedragsregels die van een professioneel callcenter medewerker verwacht mogen worden.