

**Aanbesteding volgens de onderhandelingsprocedure zonder
aankondiging**

Callcenterdienstverlening Pilot Quarantainezorg

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn & Sport



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Opgesteld door: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn & Sport
Versie: 0.4
Datum: 5 september 2020

Inhoudsopgave

1.	Inleiding en opdracht	4
1.1	Opdrachtgever.....	4
1.2	Typering van de Opdracht.....	4
1.2.1	Doelstelling	4
1.2.2	Gevraagde dienst/product.....	4
1.2.3	Kaders van de gevraagde dienstverlening.....	5
1.3	Overeenkomst.....	8
2.	Procedure.....	9
2.1	Communicatie.....	9
2.2	Indienen van een Offerte	10
2.3	Voorwaarden voor indienen van een (voorlopige) Offerte	10
2.3.1	Toepasselijk recht.....	10
2.3.2	Instemming voorwaarden.....	10
2.3.3	Rechtsgeldige ondertekening	10
2.3.4	Inschrijven in een Samenwerkingsverband.....	10
2.3.5	Inschrijven met onderaannemers.....	10
2.3.6	Geldigheidsduur van de Offerte	11
2.3.7	Voorbehouden van Opdrachtgever.....	11
2.3.8	Status informatie.....	11
2.3.9	Juistheid informatie.....	11
2.3.10	Intellectueel eigendom.....	11
3.	Eisen aan de Aanbieder	12
3.1	Algemeen	12
3.2	Informatie op te nemen in de Offerte	12
3.2.1	Beantwoording van vragen over de te leveren dienstverlening: uitgangspunten van de samenwerking	12
3.2.2	Plan van aanpak.....	13
3.2.3	Prijzen en tarieven	13
4.	Eisen aan de dienstverlening	15
	Bijlage 1: Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever.....	16

Definitielijst

In deze Offerteaanvraag worden een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Onder deze begrippen wordt verstaan:

Aanbestedingswet	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Stb. 2012, 542, zoals onder meer gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, Stb. 2016, 241
Aanbieder	De natuurlijke persoon of rechtspersoon die die door middel van een Offerte aanbiedt de Opdracht uit te voeren. Het kan gaan om: • de ondernemer die zelfstandig inschrijft; • de combinatie van ondernemingen; • de Hoofdaannemer en/of Onderaannemer(s)
Offerte	Een door Aanbieder uitgebracht aanbod om de opdracht uit te voeren (op basis van een Offerteaanvraag).
Offerteaanvraag	De offerteaanvraag inclusief Bijlagen die door Opdrachtgever aan de Aanbieders is verstrekt en welke een (nadere) omschrijving inhoudt van de Opdracht. Eventuele Nota('s) van Inlichtingen maken integraal onderdeel uit van de Offerteaanvraag.
Onderaannemer	Een ondernemer aan wie de Hoofdaannemer een deel van de Opdracht in onder aanneming zal geven; hieronder wordt tevens de inschakeling van een ZZP'er begrepen.
Opdracht	De opdracht van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer op basis van de af te sluiten Overeenkomst.
Opdrachtgever	Degene die de Opdracht verstrekt (Opdrachtgever), zijnde het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
Opdrachtnemer	De Aanbieder met wie Opdrachtgever in het kader van deze Offerteaanvraag een Overeenkomst sluit.
Overeenkomst	De schriftelijke bevestiging van de Offerte van Opdrachtnemer, met toepassing van de voorwaarden die door Opdrachtgever op de Opdracht van toepassing zijn verklaard.
Samenwerkingsverband	Een samenwerkingsverband van (rechts-)personen dat gezamenlijk als één Deelnemer aan de Aanbesteding deelneemt.

1. Inleiding en opdracht

1.1 Opdrachtgever

Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, directie Publieke Gezondheid.

Zie voor meer informatie de [website van het ministerie van VWS](#).

1.2 Typering van de Opdracht

1.2.1 Doelstelling

De doelstelling van deze aanbesteding is het sluiten van een Overeenkomst met een Opdrachtnemer die het Ministerie van VWS op zeer korte termijn kan voorzien van de volgende dienstverlening:

1. Callcenterdienstverlening met voldoende capaciteit om te faciliteren dat reizigers die terugkeren uit risicogebieden proactief kunnen worden nagebeld om hen enerzijds te wijzen op het dringend advies tot thuisquarantaine en anderzijds hen hierbij zo goed mogelijk te ondersteunen. Deze op te zetten callcenterdienstverlening betreft een pilot met een duur van minimaal vier maanden.
2. Optioneel: capaciteit voor data-entry, het verwerken van door reizigers ingevulde formulieren.
3. Optioneel: de databasevoorziening, waarin vastgelegd wordt welke personen gebeld moeten worden en daadwerkelijk bereikt zijn.

Opdrachtgever vindt het hierbij van belang dat de Opdrachtnemer in staat is effectief en doeltreffend te werken in een politiek gevoelige omgeving waarin met grote urgentie gewerkt wordt aan een maatschappelijk belangrijk instrument ter bestrijding van COVID-19.

De landelijke aanpak voor bestrijding van COVID-19 kan op korte termijn wijzigen. Deze wijzigingen kunnen de opdracht beïnvloeden. Onderdeel van doelstelling is ook dat de Opdrachtnemer over flexibiliteit beschikt om hierin mee te kunnen bewegen.

1.2.2 Gevraagde dienst/product

Op hoofdlijnen omvat de Opdracht:

1. Callcenterdienstverlening met de volgende kenmerken:
 - Het ter beschikking stellen van callcenterinfrastructuur voor het technisch afhandelen van uitgaand telefonieverkeer.
 - Het ter beschikking stellen van voorzieningen voor het technisch afhandelen van uitgaand emailverkeer.
 - Het ter beschikking stellen van capaciteit (menskracht, callcentermedewerkers) voor het afhandelen van het uitgaande telefonieverkeer zijnde het voeren van de gesprekken in het kader van de quarantainezorg, alsmede het afhandelen van uitgaand emailverkeer in datzelfde kader.
 - Gegeven de scope van de opdracht, namelijk dat het bij de start van de pilot een selecte groep van de reizigers uit hoog-risicogebieden betreft, houdt Opdrachtgever rekening met een aantal van 3.000 uitgaande gesprekken per dag gedurende de openingstijden (dagelijks, 7 dagen in de week, van 09.00 tot 17.00 uur). De verwachte gemiddelde gespreksduur bedraagt 450 seconden (7,5 minuut), nader verbijzonderd in Eis 3 en Eis 4.
 - De benodigde en gevraagde menscapaciteit neemt toe naarmate het nabellen van reizigers een effectieve maatregel blijkt en de registratie en het nabellen van reizigers uit hoog-risicogebieden gefaseerd wordt opgeschaald.
Op dit moment is het uitgangspunt dat callcentermedewerkers geen gebruik maken van het systeem CoronIT van GGD GHOR. Mogelijk vindt in latere instantie een bijstelling van dit uitgangspunt plaats waarbij zij alsnog dit systeem gaan gebruiken, dan wel op andere wijze kunnen verifiëren of te bellen passagiers al in het Covid-19 testproces zitten.

2. Optioneel: capaciteit voor data entry.
 - Het ter beschikking stellen van capaciteit (menskracht, callcentermedewerkers, systemen) voor het invoeren van de reizigersgegevens zoals opgegeven op de PLCs, in een database (zie hierna onder 3).
 - Deze data entry geschiedt direct of zo snel mogelijk na de inname van de PLCs.
 - Hierbij gaan we er vooralsnog vanuit, dat de papieren PLCs worden ingescand
 - Hierbij houdt Opdrachtgever rekening met de dagelijkse verwerking van PLCs per dag gedurende de openingstijden (dagelijks, 7 dagen in de week, van 09.00 tot 17.00 uur). Als gedurende de pilot blijkt, dat een (groot) deel van die PLCs buiten de hier gemelde openingstijden wordt ingescand en ter verwerking aangeboden, dan treden partijen in overleg over uitbreiding van de werktijden van het data entry team.
 - Tevens houdt Opdrachtgever rekening met het feit, dat de hoeveelheid te verwerken PLCs in de looptijd van de pilot kan fluctueren. Doel is alle ingeleverde PLCs te verwerken, ongeacht het aantal te bellen reizigers.
 - Ten minste voor het aantal reizigers dat we binnen 24 uur willen bellen, zijn de data tijdig ingevoerd.
3. Optioneel: databasevoorziening.
 - Opdrachtnemer ontwikkelt een database waarin de gegevens (bij start: vanaf papieren PLCs) kunnen worden ingevoerd voor het nabellen van passagiers. Voor wat betreft eisen van cybersecurity, sluiten we aan bij de mate van beveiliging zoals die gehanteerd is bij de ontwikkeling van CoronIT.
 - De databasevoorziening dient te voldoen aan de volgende eisen:
 - Werkbaar
 - Veilig
 - Schaalbaar
 - Flexibel en benaderbaar voor toekomstige analyse- en onderzoeksdoeleinden
 - Opdrachtnemer zorgt voor een mogelijkheid het nog te ontwikkelen overheidsportaal 'PLC digitaal', aan te kunnen sluiten op de software van het callcenter (incl. de databasevoorziening). Naar verwachting komt dit overheidsportaal gedurende de looptijd van de pilot beschikbaar.

1.2.3 Kaders van de gevraagde dienstverlening

Deze paragraaf bevat de uitgangspunten en principes die als kader dienen voor de gevraagde callcenterdienstverlening.

Startpunt

Het toenemend aantal besmettingen met het coronavirus en het toenemende percentage besmettingen waarvan de persoon in de afgelopen twee weken is teruggekeerd uit het buitenland vormt een risico voor de Nederlandse volksgezondheid. Eind augustus/begin september is ca. 25% van de besmettingen afkomstig van personen die in de twee weken daarvoor zijn teruggekeerd uit het buitenland. Dit vraagt om maatregelen. Een van de maatregelen die Opdrachtgever hiervoor wil inzetten is het proactief nabellen van reizigers die terugkeren uit risicogebieden om hen te wijzen op het dringend advies tot thuisquarantaine.

- Per streefdatum 16 september vanuit een nieuw op te zetten callcenter proactief reizigers nabellen die terugkeren uit hoog-risicogebieden.
- Per streefdatum is daartoe naast het betreffende callcenter, ook het proces van de verkrijging en registratie van passagiersgegevens van reizigers uit risicogebieden ingeregeld. Het geldende beleid vanuit het RIVM, namelijk dat reizigers uit dergelijke gebieden dringend wordt geadviseerd gedurende 10 dagen in thuisquarantaine te gaan, blijft onverminderd van kracht.
- Naast een proactieve controle op de naleving van de thuisquarantaine, is het nadrukkelijk de bedoeling de reiziger (verwijzing naar) hulp te bieden om deze quarantaine vol te houden.

Richting van oplossing

Per streefdatum 16 september 2020 is er callcenterdienstverlening ingericht en operationeel die proactief reizigers uit hoog-risicogebieden nabelt om hen enerzijds te wijzen op het dringend advies tot thuis quarantaine en anderzijds hen hierbij zo goed mogelijk te ondersteunen, in de vorm van verwijzing naar relevante plaatsen voor hulp en ondersteuning. Daarbij kiest Opdrachtgever voor de startsetting voor de volgende oplossingsrichting:

1. Start met een vier maanden durende pilot op het nabellen van reizigers uit risicogebieden.
2. In de eerste weken starten met een selecte groep reizigers die per vliegtuig landen op Schiphol. Concreet kiest Opdrachtgever voor vluchten uit Spanje, bijvoorbeeld terugkerende vluchten vanuit Madrid en Barcelona op Schiphol.
3. Reizigersgegevens zullen in eerste instantie worden verkregen middels papieren passenger locator cards (PLCs). Zo nodig, zal de minister van VWS een aanwijzing geven aan de luchtvaartmaatschappijen om hieraan uitvoering te geven.
4. Op dit moment vullen passagiers op vrijwillige basis hun gegevens in op een PLC om te worden nagebeld. Het kan voorkomen dat lege of verkeerd ingevulde formulieren worden ontvangen en dat die niet nagebeld kunnen worden.
5. Het ministerie van Defensie zal Opdrachtgever voorzien van bijstand in het opzetten van het logistieke proces op de luchthaven Schiphol. Zij zullen zich buigen over de vraag hoe de formulieren verspreid en ingezameld worden en waar de papieren samen komen om ofwel naar het callcenter te worden gebracht ofwel te worden ingescand op Schiphol dan wel een andere optie. Opdrachtnemer wordt zo mogelijk in de afstemming ter zake betrokken.
6. Per dag (7 dagen per week) zal het callcenter binnen bovengenoemde scope naar verwachting 3.000 reizigers bellen, binnen 24 uur na landing op Nederlandse bodem. Daarbij geldt, dat niet alle passagiers die gegevens hebben achtergelaten met een PLC, individueel hoeven te worden nagebeld, omdat er ook sprake is van personen die behoren tot hetzelfde huishouden. In principe (in het gesprek na te vragen) wordt met één gesprek het hele huishouden bereikt.
7. Vanuit het callcenter worden passagiers eenmalig en binnen 24 uur gebeld (tenzij ze niet bereikt worden, dan vinden totaal maximaal drie belpogingen plaats).
8. De callcentermedewerkers zullen gebruik maken van een nader te bepalen databasevoorziening waarin geadmineerd wordt wie gebeld moet worden en wie reeds gebeld is. Op dit moment is het uitgangspunt dat callcentermedewerkers geen gebruik maken van het systeem CoronIT van GGD GHOR. Mogelijk vindt in latere instantie een bijstelling van dit uitgangspunt plaats waarbij zij alsnog dit systeem gaan gebruiken, dan wel op andere wijze kunnen verifiëren of te bellen passagiers al in het Covid-19 testproces zitten. Opdrachtgever vindt het belangrijk dat burgers in de communicatie vanuit de (rijks)overheid zoveel als mogelijk een samenhangende en afgestemde communicatie ervaren.
9. In het gesprek worden reizigers ten eerste gewezen op het dringend advies tot thuis quarantaine. Daarnaast biedt het callcenter hulp door mensen te verwijzen naar de betrokken instanties die reizigers kunnen ondersteunen bij hun quarantaine. Wanneer blijkt dat de reiziger klachten heeft passend bij Covid-19 wordt er doorverwezen naar de website waarop mensen met behulp van hun DigiD zelf een testafpraak kunnen inplannen dan wel het landelijk nummer 0800 – 1202 voor het maken van een corona testafpraak.
10. Wanneer de reiziger dit wenst kan het callcenter hem/haar per e-mail de quarantainegids toesturen voor nadere informatie.
11. De mogelijkheid bestaat om binnen de pilot uit te breiden naar andere vluchten en eventueel naar andere vervoersmodaliteiten. Dit betekent dat het aantal te bellen reizigers zich navenant kan uitbreiden.
12. Los van de mogelijke opschaling gedurende de pilotperiode, is de algemene verwachting dat het aantal reizigers per periode kan schommelen, denk bijvoorbeeld ook aan schoolvakanties/vakantieperiode. Opdrachtgever voert wekelijks overleg met de callcenterdienstverlener om te komen tot een adequate forecasting, waarbij onder andere de verwachtingen van de luchthaven Schiphol over het aantal vliegbewegingen worden meegenomen.
13. Opdrachtgever hoopt binnen deze pilot al over te kunnen stappen op digitale aanlevering van PLCs. Wanneer er beschikking is over een digitaal overheidsplatform waar de passenger locator forms kunnen worden ingevuld, neemt naar verwachting de hoeveelheid data toe en zal het callcenter flexibel opschalen in het aantal calls per dag. De reële verwachting is dat dit al tijdens de pilot zal zijn.
14. Gedurende de vier maanden durende pilotperiode huurt Opdrachtgever een extern onderzoeksbureau in dat nagaat of de maatregel van het nabellen van reizigers uit hoog-risicogebieden in de gekozen vorm effectief

is. Deze feedback neemt Opdrachtgever mee in het haar besluit omtrent bijstelling/continuering van de quarantainezorg vanuit de overheid.

15. Opdrachtgever en Opdrachtnemer monitoren continu de door Opdrachtnemer geleverde dienstverlening. Uiterlijk binnen twee maanden na start dienstverlening voert Opdrachtgever een tussenevaluatie uit. Deze tussenevaluatie kan aanleiding zijn voor Opdrachtgever om - in overleg met Opdrachtnemer - te bepalen dat de dienstverlening voor de resterende contractperiode op een andere basis wordt afgerekend (per ingevoerd PLC, per succesvol afgehandeld telefoongesprek in plaats van per tijdseenheid).
16. De callcenteragents zullen alvorens de start van de pilot een adequate training ontvangen op dit onderwerp en het bijpassend bescrypt. Duur is naar verwachting tussen de 8 tot 16 uur.
17. Dit bescrypt wordt ontwikkeld door een daartoe door Opdrachtgever ingehuurd adviesbureau, in afstemming met Opdrachtgever en het RIVM. Uiteraard vindt ook afstemming met Opdrachtnemer plaats.

Startsituatie/ klantreis quarantainezorg – per 16 september

De customer journey ziet er bij de start van de pilot op hoofdlijn als volgt uit:

Registratie:

- Via een Aanwijzing van de minister van VWS aan de voorzitters van veiligheidsregio's worden airlines die op Schiphol (en bij uitbreiding de overige vliegvelden) landen verplicht passagiers te vragen het PLC in te vullen.
- Er geldt geen plicht voor reizigers om het PLC (correct) in te vullen.
- Het is aan airlines op welk moment zij het PLC (en eventuele toelichting daarbij) uitreiken. Dit kan voorafgaand aan de vlucht zijn of tijdens de vlucht. Het invullen van de PLC mag ook digitaal, zo lang dit op korte termijn in te regelen is door de airline.
- Tijdens de pilot worden aan een subset van reizigers uit hoog-risicogebieden die terugkeren via Schiphol, papieren PLCs uitgereikt.
- Op de PLC kunnen reizigers invullen (exacte gegevensset nog te bepalen): naam en adresgegevens, contactgegevens (waaronder email en mobiel nummer en bij gebrek daaraan vast nummer), vervoersinformatie (vertrek + aankomst, vluchtnummer, zitplaats). Ook staat er op het formulier dat reizigers bij het invullen akkoord gaan met registratie en de mogelijkheid dat ze gebeld worden.
- De ingevulde formulieren worden verzameld, ofwel tijdens de vlucht of tijdens het uitstappen. Dit kan fysiek, maar er kan bijvoorbeeld ook een postbus geplaatst worden voor het uitstappen (hier moet dan wel op gewezen worden door een medewerker).
- De airline of een medewerker van een gecontracteerd uitzendbureau dan wel een andere instantie kan de ingevulde formulieren verzamelen en afgeven op een nader te bepalen punt op Schiphol.
- Communicatie zal zowel via airlines als via de Rijksoverheid verlopen. Bijvoorbeeld via het reisadvies van Buitenlandse Zaken, contact met reisorganisaties, social media, en websites/ het incheckproces van airlines.

Nabellen Quarantainezorg:

- Data entry wordt optioneel van Opdrachtnemer gevraagd. In de toelichting hierna is de aanname dat data entry door opdrachtnemer plaatsvindt. De data uit de PLCs worden door het callcenter verwerkt in een database waarna het nabellen kan starten. De verwerking van deze gegevens en het nabellen zelf dient zeer snel te geschieden. Het is de bedoeling de reiziger binnen 24 uur na aankomst in Nederland te bellen omtrent de quarantaine.
- De callcentermedewerker controleert of hij de juiste persoon aan de lijn heeft, of het klopt dat deze recent is teruggekeerd uit een hoog-risicogebied, of deze zijn gegevens heeft achtergelaten en bekend is dat hij zou worden gebeld.
- De callcentermedewerker checkt of er meerdere personen uit hetzelfde huishouden recent zijn teruggekeerd uit hetzelfde hoog-risicogebied. In dat geval volstaat één gesprek voor het hele huishouden. (N.t.b. hoe huishoudens vooraf gefilterd of gegroepeerd worden, of achteraf personen uit hetzelfde huishouden direct van de belijst worden gehaald. Een en ander mede afhankelijk van de vraag of een PLC per persoon dan wel per huishouden dient te worden ingevuld).
- De callcentermedewerker checkt of de persoon in kwestie dan wel – in geval van een huishouden dat is teruggekeerd – één of meerdere leden van het gezin (recent) zijn getest, of de testuitslag al bekend is en of die negatief dan wel positief was. Afhankelijk van het antwoord wordt het gesprek passend vervolgt ten aanzien van de quarantainezorg. Deze processtap is mede afhankelijk van de ruimte daartoe binnen de AVG.

- Er wordt gevraagd of de persoon bekend is met het dringend advies tot quarantaine en of dit voor hem mogelijk is.
- Wanneer er bezwaren zijn tegen de quarantaine of zorgen omtrent de wijze van gehoor geven aan de oproep tot quarantaine wordt er vanuit de callcentermedewerker actief aangegeven welke voorzieningen er kunnen worden aangeboden.
- Indien de reiziger wenst de quarantainegids te ontvangen kan deze door de callcenter medewerker per mail naar de reiziger worden verstuurd.
- Wanneer de reiziger aangeeft klachten te hebben die passend bij Covid-19, wordt de reiziger doorverwezen naar de website coronatest.nl of wordt de persoon doorverwezen naar het landelijke coronatest afsprakennummer om een testafpraak te laten maken.
- De callcentermedewerker rondt het gesprek af. In overleg is te bepalen of de gebelde personen (dan wel een subset daarvan) direct na afronding van het gesprek worden gevraagd om een rapportcijfer voor de geboden dienstverlening te geven.
- De (nader af te spreken) vastlegging van gespreksgegevens vindt plaats. Te denken hierbij aan: call reasons, logging van relevante informatie ten behoeve van de evaluatie, personen behorend bij hetzelfde huishouden, en dergelijke.
- De call center medewerker belt de volgende reiziger.

Ideale situatie/ klantreis

Op termijn is de beoogde klantreis ten aanzien van de registratie en verwerking van gegevens als volgt:

- Reizigers uit hoog-risicolanden dienen zich te registreren in een online portal/ website. De toegang daartoe kan onder meer via een QR-code plaatsvinden (op tickets, informatieborden, etc.).
- Het nog op te zetten digitale registratiesysteem is voor alle vervoersmodaliteiten gelijk, dus zowel voor de lucht- en scheepvaart als voor trein als (eigen) auto.
- De gegevens worden vanuit het portal direct naar het callcenter geleverd zodat reizigers binnen 24 uur na aankomst in Nederland gebeld kunnen worden.
- Er wordt momenteel onderzocht hoe deze registratie verplicht kan worden (via een wetswijziging) en welke handhavingsmogelijkheden hieraan gekoppeld kunnen worden.
- Vervoerders kunnen verplicht worden om te controleren of passagiers zich geregistreerd hebben. Het gevolg kan zijn (als het PLC niet ingevuld is) dat deze passagiers niet aan boord mogen. Er geldt geen plicht voor vervoerders om te controleren of de gegevens correct zijn.
- Er wordt een communicatiecampagne opgestart door de Rijksoverheid, er wordt naar het portal/ de registratiewebsite doorverwezen door partijen als: reisadvies BZ, websites ministeries, social media, vervoerders, (lucht)havens en stations, de vrijetijdssector (bijv. booking.com)

1.3 Overeenkomst

De door Opdrachtgever beoogde ingangsdatum van de te sluiten Overeenkomst is donderdag 10 september 2020 dan wel zo snel mogelijk daarna, met start dienstverlening op 16 september 2020 en – rekenend vanaf dat moment - een initiële contracttermijn van vier (4) maanden en met het recht voor Opdrachtgever om de overeenkomst maximaal twee keer met een maand te verlengen tegen gelijkblijvende voorwaarden en zonder toepassing van een aanbestedingsprocedure zoals bedoeld in de Aanbestedingswet.

Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zal een verwerkersovereenkomst (in de zin van de AVG) worden overeengekomen.

2. Procedure

Opdrachtgever heeft voor deze Opdracht gekozen voor het voeren van een onderhandelingsprocedure zonder aankondiging zoals bedoeld in artikel 2.32, lid 1, letter c Aanbestedingswet 2012 e.v. De omvang van de Opdracht overstijgt de toepasselijke aanbestedingsdrempel voor overheidsopdrachten voor leveringen en diensten door de centrale overheid ter hoogte van EUR 139.000,00 exclusief btw. Daarmee zijn de Europese aanbestedingsregels zoals opgenomen in Deel 2 van de Aanbestedingswet van toepassing.

Echter, gelet op het maatschappelijke belang van de gevraagde dienstverlening ter bestrijding van de uitbraak van COVID-19 en de opdracht van het ministerie van VWS om de quarantainezorg te faciliteren, doet Opdrachtgever een beroep op de wettelijke mogelijkheden zoals opgenomen in artikel 2.32 lid 1 onder c Aanbestedingswet 2012 op grond waarvan Opdrachtgever bevoegd is de onderhandelingsprocedure zonder aankondiging toe te passen indien, "voor zover zulks strikt noodzakelijk is, ingeval de termijnen van de openbare procedure, de niet-openbare procedure of de mededingingsprocedure met onderhandeling wegens dwingende spoed niet in acht kunnen worden genomen als gevolg van gebeurtenissen die door de aanbestedende dienst niet konden worden voorzien en niet aan de aanbestedende dienst zijn te wijten."

De uitbraak van COVID-19 en de bestrijding daarvan laten Opdrachtgever niet de ruimte om met in achtneming van andere termijn over te gaan tot inkoop van de in hoofdstuk 1 van deze offerteaanvraag omschreven dienstverlening. Niet voor wat betreft de reguliere termijnen en eveneens niet met gebruikmaking van de verkorte termijnen zoals opgenomen in art. 2.74 Aanbestedingswet. Opdrachtgever wijst erop dat de uitbraak van COVID-19 in algemene zin bekend is als pandemie, en dat deze pandemie niet te wijten is aan noch te voorzien was door Opdrachtgever.

Voor deze Opdracht heeft Opdrachtgever uitsluitend de firma Teleperformance uitgenodigd om een Offerte in te dienen met betrekking tot de in hoofdstuk 1 van deze Offerteaanvraag nader omschreven dienstverlening. Deze keuze is gemaakt op basis van desk research. Op basis van de inzichten die Opdrachtgever heeft opgedaan is gemotiveerd gekozen voor een partij waarvan naar objectieve maatstaven verwacht mag worden dat deze in staat is de onderhavige opdracht uit te voeren, rekening houdend met de aard en omvang van de gevraagde dienstverlening.

2.1 Communicatie

De officiële communicatie met betrekking tot deze Offerteaanvraag verloopt schriftelijk per e-mail onder vermelding van Offerteaanvraag Callcenterdienstverlening Pilot Quarantainezorg. Daar waar nodig stemmen Opdrachtgever en Aanbieder mondeling af, zij het dat uitsluitend rechten ontleend kunnen worden aan de officiële communicatie met betrekking tot deze Offerteaanvraag.

In onderstaande tabel staan de contactgegevens van de contactpersoon van Opdrachtgever weergegeven.

Correspondentieadres	
Naam organisatie	UBR HIS t.b.v. Ministerie van VWS
Contactpersoon	5.1.2e
Functie	5.1.2e
E-mailadres	5.1.2e s@rijksoverheid.nl
Telefoonnummer	5.1.2e

Voor technische en inhoudelijke vragen omtrent de gevraagde dienstverlening kunt u contact opnemen met de volgende contactpersoon:

Contact over technische en inhoudelijke vragen over de gevraagde dienstverlening	
Contactpersoon	5.1.2e
Functie	5.1.2e
E-mailadres	5.1.2e @mxi.nl
Telefoonnummer	5.1.2e

2.2 Indienen van een Offerte

Het indienen van een (voorlopige) Offerte kan uitsluitend via e-mail, Opdrachtgever verzoekt u uw (voorlopige) Offerte zo snel mogelijk dan wel uiterlijk maandag 7 september 2020, 17.00 uur in te dienen. Aanbieder is zelf verantwoordelijk voor de volledigheid van de (voorlopige) Offerte.

2.3 Voorwaarden voor indienen van een (voorlopige) Offerte

2.3.1 Toepasselijk recht

Uitsluitend het Nederlandse recht beheerst deze Aanbesteding.

2.3.2 Instemming voorwaarden

Door middel van het indienen van een (voorlopige) Offerte stemt de Aanbieder in met de voorwaarden zoals opgenomen in deze Offerteaanvraag en de eventuele Nota van Inlichtingen.

Als algemene voorwaarden hanteert Opdrachtgever als basis de Arvodi 2018, zie bijlage 1. Indien Aanbieder hiervan wenst af te wijken dan is het toegestaan om hiervoor een tegenvoorstel in te dienen.

2.3.3 Rechtsgeldige ondertekening

De (voorlopige) Offerte dient rechtsgeldig te zijn ondertekend door een ten tijde van ondertekening tot vertegenwoordiging bevoegde functionaris. Dit wordt gecontroleerd aan de hand van het bij de verificatie door de Aanbieder te verstrekken uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel. Uit dit uittreksel moet de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar, op het moment van indiening van de Inschrijving, duidelijk blijken.

2.3.4 Inschrijven in een Samenwerkingsverband

Alle leden van het Samenwerkingsverband verklaren door middel van het indienen van een (voorlopige) Offerte aansprakelijk te zijn, zowel in het kader van de aanbesteding als in het kader van het uitvoeren van de Overeenkomst.

2.3.5 Inschrijven met onderaannemers

Indien de Aanbieder gebruikmaakt van (een) onderaannemer(s) voor de uitvoering van de Opdracht, dient de Aanbieder exact aan te geven (i) welke onderaannemer(s) dit betreft en (ii) voor welk deel van de Opdracht deze onderaannemer(s) zal (zullen) worden ingeschakeld.

Na indienen van de Offerte mag de samenstelling van hoofdaannemer met één of meer onderaannemer(s), bijvoorbeeld door inschakeling en/of vervanging van een of meer van hen, alleen worden gewijzigd na voorafgaande afstemming met Opdrachtgever.

De onderaannemer(s) voeren namens en onder verantwoordelijkheid van de Aanbieder bepaalde voorschriften uit. De hoofdaannemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving, alsmede de eventuele uitvoering van de Overeenkomst. De hoofdaannemer is ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde onderaannemer(s).

De betreffende onderaannemer dient de Aanbieder bij de uitvoering van de Opdracht ook daadwerkelijk en dienovereenkomstig in te zetten. De hoofdaannemer dient aan te tonen dat hij bij de uitvoering van de Overeenkomst ook werkelijk gebruik kan maken van de benodigde middelen (kennis, mens, materieel) van betreffende onderaannemer(s).

2.3.6 Geldigheidsduur van de Offerte

De Aanbieder dient zijn (voorlopige) Offerte tot minimaal 3 weken vanaf de datum van ontvangst van de (voorlopige) Offerte gestand te doen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om met Aanbieder bij wijze van dialoog in overleg te treden over de (voorlopige) Offerte en deze onderling af te stemmen zodat deze optimaal aansluit bij de acute behoefte van Opdrachtgever. Opdrachtgever kan Aanbieder verzoeken de gestanddoeningstermijn van de (voorlopige) Offerte te verlengen. Aan een zodanig verzoek kan Aanbieder geen aanspraak op de Opdracht ontlenen.

2.3.7 Voorbehouden van Opdrachtgever

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de gehele Aanbesteding tijdelijk of definitief te stoppen en/of definitief af te breken en/of om niet tot het verlenen van de Opdracht over te gaan, zonder dat dit tot enige aansprakelijkheid jegens de Opdrachtnemer/Aanbieder leidt. In geen van de bovengenoemde gevallen heeft de Aanbieder recht op vergoeding van schade en/of kosten, van welke aard dan ook.

2.3.8 Status informatie

Onverminderd de overige voorbehouden als opgenomen in de aanbestedingsstukken, kan Aanbieder met betrekking tot de Aanbesteding uitsluitend rechten ontlenen aan informatie daartoe opgenomen in de aanbestedingsstukken. Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor de onjuistheid en/of onvolledigheid van informatie over de Opdracht door de Aanbieder verkregen via andere kanalen. Aanbieder dient zich, waar hij dit nodig of wenselijk acht, zelf en voor eigen rekening en risico op de hoogte te stellen van onder meer de technische aspecten, het publiekrechtelijk kader en al hetgeen hij relevant acht in verband met zijn deelname aan de Aanbesteding.

2.3.9 Juistheid informatie

In geval van strijdigheid tussen het Offerteaanvraag en de bijlagen van de Offerteaanvraag prevaleert het bepaalde in het Offerteaanvraag. Nieuwe documenten prevaleren boven oudere documenten van dezelfde soort.

2.3.10 Intellectueel eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten die rusten op door Opdrachtgever verstrekte documenten en informatie in het kader van de Aanbesteding, waaronder in ieder geval te begrijpen de Offerteaanvraag evenals de Bijlagen en verstrekte toelichtingen, waaronder in ieder geval wordt begrepen het auteursrecht, berusten uitsluitend bij Opdrachtgever. Dit geldt voor de gehele Aanbesteding.

3. Eisen aan de Aanbieder

3.1 Algemeen

Aanbieder dient de volgende algemene informatie aan te leveren in de Offerte:

- a. Volledige naam en functie van tekenbevoegde functionaris.
- b. Adresgegevens conform inschrijving in het handelsregister (KvK) of statuten.
- c. De contactgegevens van de contactpersoon die bij de uitvoering van de werkzaamheden voor het ministerie van VWS beschikbaar is.

Aanbieder dient in ieder geval te werken conform de volgende uitgangspunten:

- a. ISO 27001 (informatieveiligheid);
- b. De Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG);
- c. Arvodi-2018
- d. Indien Aanbieder beschikt over certificaten conform de NEN 7510 tot en met NEN 7513 normen, verwacht Opdrachtgever dat Aanbieder in de uitvoering van de Opdracht werkt conform die normen.

3.2 Informatie op te nemen in de Offerte

Opdrachtgever verzoekt Aanbieder in zijn (voorlopige) Offerte in te gaan op de volgende informatie.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om direct na verzending van de Offerteaanvraag de dialoog aan te gaan met Aanbieder om de informatie in de volgende paragra(a)f(en) nader te concretiseren om zodoende tot een optimale invulling van de acute behoefte van Opdrachtgever te komen. Gezamenlijk met Aanbieder wenst Opdrachtgever de uitgangspunten van de samenwerking op deze inhoudelijke punten af te stemmen. De schriftelijke vastlegging daarvan beschouwt Opdrachtgever daarna als de (definitieve) Offerte van Aanbieder op grond waarvan de Opdracht uitgevoerd wordt door Aanbieder.

Opdrachtgever neemt zo spoedig mogelijk na verzending van de Offerteaanvraag aan Aanbieder contact op voor het plannen van de dialoog.

3.2.1 Beantwoording van vragen over de te leveren dienstverlening: uitgangspunten van de samenwerking

1. Hoe ziet op- en afschaling er uit? Welke marge geldt er per dag, week en maand? Met welk tempo kan er worden op- en afgeschaald? Wat zijn in geval van afschaling de kostenconsequenties? Wat zijn in geval van opschaling de kostenconsequenties? Hoe denkt u eventueel niet gebruikte capaciteit zinvol te kunnen inzetten?
2. Hoe borgt u de kwaliteit van de gespreksafhandeling, bijvoorbeeld door opleiding van de call center medewerkers, het on the job bijtrainen en het buiten werktijd bijtrainen bijvoorbeeld met behulp van webinars?
3. Hoe borgt u de kwaliteit van de invoer van gegevens resp. vastlegging door callcenter medewerkers?
4. Hoe borgt u de beveiliging van de gegevens? Specifiek in een setting van thuiswerken? Kunt u bevestigen dat u ten aanzien van IT security ten minste de eisen en bijstellingen volgt die voortvloeien uit de huidige dienstverlening aan GGD GHOR.
5. Welke voorzieningen treft u ten aanzien van 'lerend vermogen'? Zoals het loggen van contactredenen, analyse en identificatie van verbeterpotentieel in het algemeen, uitvragen of anderszins monitoren van de klanttevredenheid?
6. Welke managementinformatie kunt u leveren voor de Opdrachtgever, zie ook Eis 8 waarin een minimum set aan informatie is vereist? Beschrijf hoe de informatie inzichtelijk is voor de Opdrachtgever, bij voorkeur is dit online te raadplegen. Geef tevens aan met welke frequentie (realtime, dagelijks, wekelijks, maandelijks) welke managementinformatie beschikbaar is. Geef een voorbeeld van een standaard dashboard.
7. Welke specifieke aandachtspunten en eventuele alternatieven voorziet u voor de gevraagde optionele dienstverlening inzake data entry? En in geval van alternatieven welke voors en tegens u ziet per alternatief. Geef in elk geval ook aan hoe u omgaat met de borging van de vertrouwelijkheid van de te verwerken gegevens.

8. Welke specifieke aandachtspunten en eventuele alternatieven voorziet u voor de gevraagde optionele dienstverlening inzake een databasevoorziening? En in geval van alternatieven welke voors en tegens u voorziet per alternatief. Geef in elk geval ook aan hoe in de geboden oplossing de informatieveiligheid is geborgd.

3.2.2 Plan van aanpak

Beschrijf in een Plan van Aanpak dat onderdeel is van de (definitieve) Offerte zoals bedoeld in paragraaf 3.2 van deze Offerteaanvraag (richtlijn maximaal 10 pagina's) hoe u de gevraagde dienstverlening binnen de gevraagde termijn voorziet te realiseren. Punten die wij in het Plan van Aanpak willen terugzien:

- Concrete startsetting per 16 september en hoe daar te komen.
 - o Mensen
 - o Procesrouting/ inrichting
 - o Werkbeschrijvingen
 - o Monitoring: planning en sturing op realisatie (normeringen)
 - o Rapportages: productiviteit, kwaliteit, snelheid
 - o Techniek en kanalen
 - o Randvoorwaarden/ restricties: technisch, menskant, productiviteit
 - o Continuïteit: garantieperiode van kunnen leveren van de startsetting
 - o Besturing van de uitvoering
 - o Wijze van optreden bij calamiteiten
- Groeipad
- Werving
 - o Profiel, opleidingsniveau
 - o Aanpak
 - o Tijdlijnen
- Training
 - o Duur en aard
 - o Uitgangstoetsing
- Techniek
 - o Telefonieplatform
 - o Kantooromgeving
 - o Hardware
- Borging juiste werkwijze
 - o Quality monitoring
 - o Kennisbank
 - o Hoe medewerkers per dag of uur updaten over nieuwe werkwijzen
- Wijze van afstemming met en integratie met andere call center voorzieningen in het kader van de corona crisis, waaronder bijvoorbeeld het Testen en Bronnen- en Contractonderzoek.
- Projectstructuur/ line of command/ vaste aanspreekpunten
- Juridische aspecten waarmee rekening te houden
- Risicofactoren/ kwetsbaarheden en mitigerende maatregelen
- Wat is benodigd van opdrachtgever
- Welke scheiding van rollen en verantwoordelijkheden naar de buitenwereld

3.2.3 Prijzen en tarieven

U kunt de prijzen en tarieven opnemen in de vorm die u hanteerde in het voortraject van deze Offerteaanvraag. Concreet betekent dat wij vragen om de eenmalige kosten, alsmede de opbouw daarvan, en de maandelijkse exploitatiekosten, alsmede de onderbouwing daarvan. In aanvulling daarop vragen wij u om aan te geven welke financiële consequenties er zijn van op- en afschalen (zie ook de vraag in paragraaf 3.2.1). Opdrachtgever verzoekt Aanbieder de prijzen en tarieven in de specificatie op te geven exclusief omzetbelasting (btw).

Wij vragen u bovenstaande eenmalige en maandelijkse exploitatiekosten op te geven voor:

- Callcenter dienstverlening voor beide scenario's inclusief kosten van outbound telefonieverkeer (zie paragraaf 4) in geval van 3.000 te bellen reizigers en in geval van 5.000 te bellen reizigers per dag.
- Data entry (als optionele dienstverlening) in geval van 3.000, in geval van 5.000 en in geval van 10.000 in te voeren PLCs per dag.
- Databasevoorziening (als optionele dienstverlening)

Tevens vragen wij u om – rekening houdend met eventuele specifieke tarieven voor zon- en feestdagen – een integrale calculatie voor de totale dienstverlening over de volledige vier maanden – derhalve de periode 16 september 2020 – 16 januari 2021 - te presenteren voor beide scenario's (zie paragraaf 4), voor zowel 3.000 te bellen reizigers/in te voeren PLCs, als voor 5.000 te bellen reizigers/in te voeren PLCs.

4. Eisen aan de dienstverlening

De Aanbieder dient in te stemmen met de volgende eisen aan de gevraagde dienstverlening en hierop zijn (voorlopige) Offerte te baseren:

- Eis 1. Callcenter geschikt voor het afhandelen van uitgaande oproepen. Email voorzieningen voor het afhandelen van uitgaand emailverkeer.
- Eis 2. Openingstijden van 9.00 tot 17.00 uur gedurende zeven dagen per week.
- Eis 3. Voor de dimensionering bij start dienstverlening dient Aanbieder uit te gaan van 3.000 gesprekken per dag met een gemiddelde duur van 300 seconden voor eenvoudige gesprekken en 600 seconden voor complexe gesprekken (inclusief tijd voor belpogingen, maximaal drie belpogingen).
- Eis 4. Aanbieder dient twee scenario's uit te werken: scenario A met 70% eenvoudige gesprekken en 30% complexe gesprekken, en scenario B met 50% eenvoudige gesprekken en 50% complexe gesprekken. De wijze waarop u hiermee flexibel kunt omgaan verwoordt u in het plan van aanpak dat onderdeel is van de (definitieve) Offerte.
- Eis 5. Voor de dimensionering bij start (optionele) dienstverlening dient Aanbieder uit te gaan van 3.000 in te voeren PLCs per dag.
- Eis 6. Voor de training dient aanbieder uit te gaan van een duur van 8 tot 16 uur.
- Eis 7. Te hanteren talen: Nederlands en Engels.
- Eis 8. Aanbieder dient managementinformatie ter beschikking te stellen met de volgende gewenste gegevens:
 - Aantallen ontvangen formulieren (PLCs) @
 - Aantallen niet verwerkte formulieren (onleesbaar/ incompleet) @
 - Aantallen (en percentage) gebeld @
 - Aantallen (en percentage) gebeld binnen 24 uur na binnenkomst/landing in Nederland @
 - Service level 1e belpoging @ (streven Opdrachtgever is 100 % 1^e belpoging binnen 24 uur na binnenkomst in Nederland)
 - Bereiktpercentage @
 - Aantallen niet bereikt + reden (verkeerd nummer, na 3 belpogingen niet bereikt) @
 - Aantallen 'gesloten' / van de lijst gehaald vanwege 'zelfde huishouden' @
 - AHT @
 - Pre call work @
 - After call work @
 - Hoeveel (en percentage van bereikt) mensen geven aan zich te houden aan quarantaine @
 - Hoeveel (en percentage van bereikt) mensen hebben interesse in sociaal pakket @
 - Hoeveel (en percentage van bereikt en met interesse in sociaal pakket) mails verstuurd met handreiking @
 - Redenen die mensen aangeven waarom ze zich niet aan de quarantaine (gaan) houden @
 - Hoeveel personen hebben Covid-19 klachten (is nog onderwerp van gesprek)
 - Hoeveel mensen hebben zich al laten testen op Schiphol (is nog onderwerp van gesprek)
 - Hoeveel mensen waren bekend met de teststraat op Schiphol (is nog onderwerp van gesprek)
 - Mogen wij u bellen voor een evaluatieonderzoek (is nog onderwerp van gesprek)

Over de met @ gemarkeerde items wordt uiterlijk binnen één week na start dienstverlening gerapporteerd. De overige items uiterlijk binnen 3 weken na dienstverlening.

Bijlage 1: Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever

Deze Bijlage (de Arvodi 2018) is separaat meegezonden met de Offerteaanvraag.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor het concept van de Overeenkomst aan Aanbieder beschikbaar te stellen zo spoedig mogelijk na verzending van de Offerteaanvraag aan Aanbieder. En behoudt zich voorts het recht voor de voorwaarden van de Overeenkomst onderwerp van gesprek te laten zijn gedurende de dialoog met Aanbieder welke plaatsvindt om tot een (definitieve) Offerte te komen.