

---

# GUNNINGSVERSLAG

**Overheidsopdracht voor de opsporing  
(tracing) en begeleiding voor personen  
die mogelijks een risicodragend contact  
hebben gehad met een COVID-19  
besmet persoon/operationeel luik**

**/ 4.05.2020**

---

Vlaamse overheid

Beleidsdomein Welzijn, volksgezondheid en Gezin

Agentschap Zorg en Gezondheid

Overheidsopdracht voor de aanneming van diensten

Onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande bekendmaking voor diensten

Bestek nr. AZG/SD/2020/2



# 1 UITGENODIGDE DEELNEMERS EN ONTVANGEN OFFERTES

Volgende mogelijke deelnemers werden uitgenodigd om een offerte in te dienen:

- Accent Jobs NV
- Ernst & Young Advisory Services CVBA
- IPG Contract Solutions
- KPMG Advisory CVBA
- Randstad Belgium NV
- VICO (Vlaams Intermutualistisch College)

Er werd slechts één offerte ontvangen op 30 april 2020 om 17u55 van ZGP Intermut en het Consortium Callcenters (met als onderaannemers KPMG Advisory CVBA en Mutas vzw). Deze offerte werd tijdig (want voor 30 april 2020 om 18 uur) ingediend. Hoewel de uitnodiging tot het indienen van een offerte was verstuurd aan het Vlaams Intermutualistisch College (VICO) werd de offerte ingediend door de vzw Intermutualistisch Agentschap. Overeenkomstig artikel 93 KB Plaatsing aanvaardt de aanbestedende overheid deze offerte aangezien het VICO geen eigen rechtspersoonlijkheid heeft, maar wel onderdeel uitmaakt van de rechtspersoon 'vzw Intermutualistisch Agentschap'. Aangezien de contractuele verbintenis enkel kan worden aangegaan door een natuurlijke persoon of een rechtspersoon ligt het voor de hand dat de offerte is ingediend door de vzw Intermutualistisch Agentschap.

## 2 SAMENSTELLING BEOORDELINGSTEAM

Dirk Dewolf, administrateur-generaal (agentschap Zorg en Gezondheid)  
Iris De Schutter, afdelingshoofd afdeling preventie (agentschap Zorg en Gezondheid)  
Pieter Luyten, beleidsthema-beheerder algemene preventie (agentschap Zorg en Gezondheid)  
Karine Moykens, secretaris-generaal (departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin)  
Ria Vandenreyt, teamverantwoordelijke stafdienst communicatie en coördinatie  
(agentschap Zorg en Gezondheid)

### 3 ONDERZOEK EN BEOORDELING OFFERTE

#### 3.1 REGELMATIGHEID VAN DE OFFERTE EN REGULARISATIE

De offerte werd ingediend met het voorziene offerteformulier.

Volgende onregelmatigheden werden vastgesteld:

- In de initiële offerte worden een aantal voorbehouden geformuleerd:

- De initiële offerte bevat een voorbehoud ten aanzien van artikel 44 KB Plaatsing. Dit voorbehoud heeft betrekking op de uitsluiting van de hoofdelijke aansprakelijkheid en de beperking van de eigen aansprakelijkheid van de inschrijvers. Deze onregelmatigheid werd geregulariseerd. In het antwoord van 3 mei 2020 wordt een onverkorte toepassing van artikel 44 KB Plaatsing aanvaard.
- De initiële offerte formuleert een voorbehoud ten aanzien van de aard van de verbintenissen die worden aangegaan in het kader van deze opdracht. Er wordt opgemerkt dat de inschrijver ervan uitgaat dat de offerte een middelenverbintenis betreft in de plaats van een resultaatsverbintenis. Deze onregelmatigheid werd geregulariseerd. In punt 4 van de aanvullende offerte van 2 mei 2020 wordt hieromtrent een verduidelijking gegeven die door de aanbestedende overheid aanvaard wordt.

- De initiële offerte wijkt af van de bepalingen die in het bestek zijn opgenomen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens. Het bestek bepaalt dat de persoonsgegevens door de opdrachtnemer uitsluitend worden verwerkt op basis van schriftelijke instructies van de aanbestedende overheid en dat de opdrachtnemer erop moet toezien dat de persoonsgegevens uitsluitend in het kader van het door de aanbestedende overheid vooropgestelde doeleinden worden verwerkt. De opdrachtnemer zal dan ook enkel toegang verschaffen aan zijn medewerkers tot de persoonsgegevens voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de verwerking.

De initiële offerte vermeldt evenwel op pagina 33: *“Van zodra deze fase aanvat worden de reeds voorhanden zijnde identificatiegegevens verrijkt met aansluitingsgegevens ziekenfonds/zorgkas. Op basis van deze mutualistische identificatiegegevens zal de case worden toegeleid naar het ziekenfonds van aansluiting van de patiënt die aanleiding is voor de tracing, dit met het oog op versterking van socio-administratieve ondersteuning en ondersteuning inzake mogelijke zorgbemiddeling.”*

Deze passage gaat ervan uit dat de opdrachtnemer op eigen initiatief de persoonsgegevens zal uitwisselen met de betrokken ziekenfondsen en dat deze persoonsgegevens ook zullen worden aangewend voor de versterking van socio-administratieve ondersteuning en ondersteuning inzake mogelijke zorgbemiddeling.

Dit gaat verder dan de doeleinden die zijn vooropgesteld door de aanbestedende overheid in het kader van deze opdracht. Deze onregelmatigheid werd geregulariseerd. In punt 5 van de aanvullende offerte van 2 mei 2020 wordt bevestigd dat de inschrijver bereid is deze passage uit de offerte te verwijderen.

## 3.2 ONDERHANDELINGEN

Op basis van een eerste beoordeling van de initiële offerte werd op 1 mei 2020 een aantal vragen bezorgd aan de inschrijver. De inschrijver bezorgde op 2 mei 2020 een aanvullende offerte, samen te lezen met de initiële offerte.

De onderhandelingen werden gevoerd op 3 mei 2020 om 10u30 over diverse aspecten van de prijszetting.

Een aangepaste prijsvoorstel werd ontvangen op 3 mei 2020 om 15u24.

Een BAFO werd ontvangen op 4 mei 2020 om 12u07.

## 3.3 EVALUATIE VAN DE FINALE OFFERTE OP BASIS VAN DE GUNNINGSCRITERIA

De gunningscriteria zijn, samen met het hen toegekende gewicht in volgorde van afnemend belang:

- ***De kostprijs voor de uitvoering van de opdracht op basis van de inventaris (45 punten)***

*De goedkoopste indiener krijgt 100%. De andere voorstellen worden hier tegenover afgewogen (relatieve scores).*

- ***Een plan van aanpak voor de uitvoering van de volledige opdracht met expliciete aandacht voor (40 punten)***

- o *Eerste fase vanaf 4 mei die de opstart op 11 mei moet mogelijk maken*
- o *De uitbouw van het call center en van de field force tot de maximale capaciteit*

*en onder meer ook een beschrijving van:*

- o *De wijze van samenwerking met de opdrachtgevende overheid;*
- o *De wijze waarop de overeenstemming met de wettelijke regels, inzonderheid het arbeids- en sociaal recht en de regels inzake privacy en de bescherming van persoonsgegevens (GDPR) bij de uitvoering van de diensten gegarandeerd zal zijn*

- De door de inschrijver aangegane verbintenissen inzake de fasering van de uitvoering van de opdracht (uitzondering gemaakt voor deelopdracht 5).

- De samenstelling en de kwalificaties van het kernteam dat namens de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de uitvoering van de opdracht (naam, functieomschrijving, ervaring, expertise op vlak van volksgezondheid en methodiek van veldwerk, beschikbaarheid en garantie van continuïteit) (15 punten)

Aangezien er slechts één inschrijver is, is een onderlinge vergelijking tussen offertes niet mogelijk en zullen er geen scores worden toegekend. Hieronder wordt de offerte op basis van de gunningscriteria wel kwalitatief beoordeeld en worden de plus- en minpunten van de offerte uiteengezet.

## 1. PRIJS

De prijszetting van de inschrijver ziet er als volgt uit:

Deelopdracht	Verduidelijking post	Aard post	Vermoedelijke hoeveelheid	Eenheid		Prijs Inschrijver / eenheid (excl. BTW)	BTW (%)	Totaal (incl. BTW)
		(GP = globale prijs – VH = vermoedelijke hoeveelheden)						
1. Call center								
	1.1. Opstart en recruitering field task force, personeel call center	GP	NA	€		1 367 099,56 €	21%	1 654 190,46 €
	1.2. call center medewerker 1e lijn	VH	149.817 (204 dagen x 734,4 medewerkers)	€/dag[1]	333,00 €	49 889 260,80 €	21%	60 366 005,57 €
	1.2. call center medewerker 2e lijn (ZGP Intermit)	VH	17.627 (204 dagen x 86,4 medewerkers)	€/dag[1]	503,22 €	8 869 549,09 €	21%	10 732 154,40 €
	1.2. call center medewerker 3e lijn (ZGP Intermit)	VH	8.813 (204 dagen x 43,2 medewerkers)	€/dag[1]	989,02 €	8 715 962,73 €	21%	10 546 351,20 €
	1.3. call center supervisor	VH	9.384 (204 dagen x 46 medewerkers)	€/dag	375,00 €	3 519 000,00 €	21%	4 257 990,00 €
	1.4. field agent (ZGP Intermit)	VH	58.956 (204 dagen x 289 medewerkers)	€/dag	436,47 €	25 732 705,96 €	21%	31 136 574,21 €
	1.5. field agent supervisor (ZGP Intermit)	VH	3.264 (204 dagen x 16 medewerkers)	€/dag	650,28 €	2 122 506,67 €	21%	2 568 233,07 €
2. Opleiding en intervisie	NA	GP	NA	€		- €	21%	
3. Aansturing	NA	VH	7 (maanden)	€/maand	80 786,23 €	565 503,61 €	21%	684 259,37 €
4. Rapportering	NA	VH	7 (maanden)	€/maand	80 786,23 €	565 503,61 €	21%	684 259,37 €
5. Verplichte optie: integratie tracing apps	NA	VH	120	€/u	140,00 €	16 800,00 €	21%	20 328,00 €
						101 363 922,02 €	TOTAAL	122 650 345,65 €

De verplaatsingen en beschermingsmiddelen (in de mate dat deze niet door de overheid ter beschikking worden gesteld) voor de field agents zullen afzonderlijk worden vergoed als reële kost. Voor de verplaatsingskosten wordt gewerkt met volgende tarieven: 0,3653 euro per kilometer voor een verplaatsing per auto en 0,21 euro per kilometer voor een verplaatsing per fiets.

Het is belangrijk te benadrukken dat er door de inschrijver werd bevestigd dat alle opgegeven prijzen als maximumprijzen worden aanzien en er bij elke facturatie zal worden uitgegaan van de reële geleverde prestaties op basis van de prijselementen opgenomen in de BAFO.







Opgemaakt te Brussel, op 04 mei 2020.



Dirk Dewolf



Iris De Schutter



Pieter Luyten



Karine Moykens



Ria Vandenreyt

