

AGENTSCHAP ZORG & GEZONDHEID

Vlaamse overheid

Koning Albert II-laan 35 bus 33
1030 BRUSSEL

T 02 553 35 00

F 02 553 35 84

www.zorg-en-gezondheid.be

De heer Luc Van Gorp

luc.vangorp@cm.be

De heer Patrick Verertbruggen

patrick.verertbruggen@socmut.be

uw bericht van

30 april 2020

uw kenmerk

ons kenmerk

AZG/SD/2020/2

bijlagen

/

vragen naar/e-mail

Dirk Dewolf

dirk.dewolf@vlaanderen.be

telefoonnummer

02 553 35 00

datum

1/05/2020

Offerte overheidsopdracht voor de opsporing (tracing) en begeleiding van personen die mogelijk een risicodragend contact hebben gehad met een COVID-19 besmet persoon / operationeel luik

Geachte heren,

We danken u voor de offerte ingediend door ZGP Intermut en het Consortium Callcenters voor de overheidsopdracht voor de opsporing (tracing) en begeleiding van personen die mogelijk een risicodragend contact hebben gehad met een COVID-19 besmet persoon (operationeel luik).

Wij wensen gebruik te maken van de mogelijkheid voorzien in het bestek om over te gaan tot het voeren van onderhandelingen. Deze zullen, gelet op de omstandigheden, plaatsvinden op **zondag 3 mei 2020 om 10u30 via Teams**.

Gelieve ons de namen door te geven van de personen die namens de inschrijver aan deze onderhandelingen zullen deelnemen zodat deze voor een Teamsoverleg kunnen worden uitgenodigd.

Ter voorbereiding van dit overleg hebben wij behoorlijk wat vragen voor u want er zijn een aantal zaken uit de offerte die wij graag verduidelijkt willen zien.

Wij verwachten uw schriftelijke reactie morgenavond, zaterdag 2 mei, graag vóór 21 uur.

1. SCHULDEN IN2COM NV

Bij nazicht van de sociale en fiscale schulden werd vastgesteld dat het callcenter “In2com nv” een opeisbare schuld heeft van 5 378,34 euro.

→ Dit bedrijf moet zich in regel stellen met zijn sociale en fiscale verplichtingen en het bewijs van deze regularisatie dient ons te worden overgemaakt.

2. VOLMACHTEN

In het offerteformulier wordt op de laatste pagina vermeld dat er als bijlage aan het offerteformulier volmachten zouden zijn toegevoegd in verband met de ondertekeningsbevoegdheid namens ZGP Intermut en het Consortium Callcenters.

→ Deze bijlagen ontbraken. Gelieve deze dringend over te maken.

3. VOORBEHOUD ARTIKEL 44 KB

Op pagina 2 van de offerte wordt gesteld: *“De inschrijvers formuleren een voorbehoud ten aanzien van de toepassing van artikel 44 KB plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren van 18 april 2017. Dit voorbehoud bestaat er in dat, alvorens de aanbestedende overheid tot plaatsing van de opdracht overgaat en alvorens de inschrijvers gebonden zijn, een voor de inschrijvers en overheid aanvaardbaar akkoord bekomen wordt met betrekking tot de uitsluiting van de hoofdelijke aansprakelijkheid van de inschrijvers en de beperking van de eigen aansprakelijkheid van de inschrijvers.”*

→ Er dient meer verduidelijking te worden gegeven bij wat er bedoeld wordt met “de uitsluiting van de hoofdelijke aansprakelijkheid van de inschrijvers” en “de beperking van de eigen aansprakelijkheid van de inschrijvers”.

4. MIDDELENVERBINTENIS vs. RESULTAATSVERBINTENIS

Eveneens op pagina 2 van de offerte wordt vermeld: *“Wij gaan er vanuit dat deze offerte een middelenverbintenis betreft in plaats van resultatenverbintenis.”*

→ Ook deze passage moet verduidelijkt worden. Tot de opdracht behoren immers wel degelijk taken die als een resultaatsverbintenis worden gezien. Welke taken worden door jullie slechts als een middelenverbintenis opgevat?

5. LINK AANSLUITING ZIEKENFONDS

In de offerte wordt vaak een link gelegd met een aansluiting bij een ziekenfonds.

- ➔ Wat met personen die niet aangesloten zijn bij de vermelde ziekenfondsen of tot een speciale categorie behoren (oudstrijders, zeevarenden, ...)? Het is wel degelijk de bedoeling de taak te vervullen voor alle inwoners van het Vlaams Gewest (en niet enkel voor de optelsom van de leden van de meewerkende ziekenfondsen).
- ➔ Als onderaannemer wordt de vzw Mutas aangesteld. Volgens de offerte maakt het onafhankelijk ziekenfonds hier echter geen deel van uit. Welke implicatie heeft dit voor de leden van het OZ? Het is, zoals hiervoor vermeld, de bedoeling de taak te vervullen voor alle inwoners van het Vlaams Gewest (en niet enkel voor de optelsom van de leden van de ziekenfondsen).
- ➔ Bij het uitvoeren van de opdracht is het de bedoeling dat iedereen optreedt namens het consortium "Corona-onderzoek Vlaanderen". Qua visibiliteit naar de buitenwereld toe (personen die telefoons uitvoeren, folders, ...) mag er geen link worden gelegd met een ziekenfonds. Hoe zien jullie dit te realiseren?

6. CAPACITEIT VLAAMSE AMBTENAREN

Bij de opsomming van het personeelsdeel op pagina 10 en 11 van de offerte wordt telkens uitgegaan van de inzet van Vlaamse ambtenaren.

- ➔ Uiteraard kan er voor de inzet van deze Vlaamse ambtenaren geen kostprijs worden aangerekend. Welke invloed heeft dit gegeven op de prijszetting?

7. KOSTPRIJS CONTACT CENTER PLATFORM

In de offerte wordt vanaf pagina 12 een uiteenzetting gedaan omtrent het contact center platform.

- ➔ De kostprijs van dit technisch platform mag geen neerslag hebben in de offerte want deze wordt al aangerekend aan de diverse overheden. Kan bevestigd worden dat het gebruik van het platform niet is meegerekend bij de prijszetting?
- ➔ Wat is de verhouding van de eigen CRM-systemen en het gebruik van het contact center platform?
- ➔ Hebben jullie weet van de afspraak met 4 grote providers dat er geen telefoniekosten zullen worden aangerekend. Welke invloed kan dit hebben op de prijszetting?

8. PERSONEEL FIELD TASK FORCE

Bij de beschrijving van het personeelsdeel voor de Field Task Force (vanaf pagina 13) wordt het volgende gesteld: *“Gezien de ziekenfondsen overtuigd zijn van het maatschappelijk belang om de tracing-activiteit zo snel mogelijk te kunnen opstarten, om op die manier de opvolging van deze pandemie beter te beheersen en zo opnieuw extra bewegingsvrijheid mogelijk te maken voor de burgers, doen ze extra inspanning om hiervoor zeer snel mensen vrij te stellen. Hiertoe worden tijdelijke acties en pro-actieve dienstverlening stopgezet zodat ze beroep kunnen doen op medewerkers uit eigen werking, hun socio-culturele verenigingen en aanvullende diensten via hun interne selectieprocedure. Deze ploeg wordt ook nog versterkt door externe aanwerving en/of samenwerking met andere organisaties zoals thuisverpleegkundige diensten, diensten gezinszorg, interimkantoren, externe diensten arbeidsgeneeskunde.... Het Field-agents team zal een flexibele bezetting hebben. In opstartfase moet de equipe, samen met het call center, in staat zijn om 600 nieuwe indexpatiënten per dag te contacteren. Een realistisch opbouw- of afbouwschema van het aantal Field agents zal in overleg met de aanbestedende overheid opgesteld worden. Gezien de ziekenfondsen overal aanwezig zijn in Vlaanderen zullen de Fieldagents evenredig verspreid zijn over het grondgebied.”*

- Er wordt gesteld dat men “zo snel als mogelijk” zal proberen opstarten en dat men een extra inspanning zal leveren om “zeer snel mensen vrij te stellen”. Dit is te vaag: hoe zal er concreet voor worden gezorgd dat de nodige capaciteit aanwezig is tegen 11 mei?
- Hoe zal men er concreet voor zorgen dat de reguliere opdrachten en taken van diensten maatschappelijk werk krachtens de Vlaamse wetgeving kunnen continueren in combinatie met de uitbouw van een Fields Agents- ploeg?
- Er wordt gesteld dat de “ploeg ook nog wordt versterkt door (...)”. Hoe zal dit concreet gebeuren? Diensten voor gezinszorg bvb. zullen hun reguliere taken moeten blijven vervullen. Hoe zullen de opgesomde personen concreet worden ingeschakeld?
- Op pagina 28 van de offerte wordt gesteld dat *“Prestaties geleverd door medewerkers dewelke reeds voorwerp zijn van subsidiëring door de Vlaamse Overheid, zullen afgezonderd worden in de afrekening.”*. Over welke personen gaat dit concreet? Hoe zal de verrekening concreet gebeuren?

9. AVG

In de offerte (pagina 33) is het volgende opgenomen:

“- De field agent neemt de tweedelijns rol op, niet enkel in het geval van onbereikbaarheid maar zeker ook ingeval van complexe (sociale) problematiek die de bedoelde preventieve acties ikv script contactcenter hinderen. Field agents kunnen hun rol derhalve ook via alternatieve kanalen voor huisbezoek opnemen.

- Met het oog daarop: Van zodra deze fase aanvat worden de reeds voorhanden zijnde identificatiegegevens verrijkt met aansluitingsgegevens ziekenfonds/zorgkas. Op basis van deze mutualistische indentificatiegegevens 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 socioadministratieve ondersteuning en ondersteuning inzake mogelijke zorgbemiddeling."

→ Er dient benadrukt te worden dat het opzet van de opdracht louter het traceren is (met de AVG-beperking zoals bepaald in het bestek). De offerte voorziet echter in een exploitatie van deze gegevens – aangevuld met de eigen ziekenfondsgegevens – door de ziekenfondsen. Dit kan onder geen enkel beding de bedoeling zijn want het leidt tot een minstens deels verschillende behandeling van de positief geïdentificeerde patiënten naargelang het ziekenfonds waarvan men lid is.

Deze passage is dan ook veel te verregaand en zal niet toegepast kunnen worden. Kan dit bevestigd worden?

→ In het kader van de naleving van de AVG-verplichten zal een verwerkingsovereenkomst moeten worden ondertekend. Onze DPO maakte hieronder alvast een eerste opsomming van concrete taken die aan de bepalingen uit deze overeenkomst zullen verbonden zijn.

Kan bevestigd worden dat de hieronder opgesomde stappen, snel kunnen worden uitgevoerd en kan < hiervoor een plan van aanpak worden aangeleverd?

1. *Verwerking gebeurt op basis van schriftelijke instructies van de aanbestedende overheid en uitsluitend in het kader van de vooropgestelde doeleinden zoals vermeld in het bestek. Deze doeleinden hebben wel nog verduidelijking nodig (zie advies GBA op KB).*

Belangrijk is dat deze instructies nauwkeurig binnen de context worden nagekomen. Er wordt hiervoor uitdrukkelijk verwezen naar de opmerkingen geformuleerd door IvF over de verrijking met aansluitingsgegevens ziekenfonds/zorgkas.

2. *Elke verwerker van een Vlaamse Overheidsinstantie moet beschikken over een DPO (of FG-functionaris voor gegevensbescherming) conform art. 9 decreet betreffende het elektronisch bestuurlijk gegevensverkeer.*

Indien er nog geen aanstelling is, kan er voor dient er bij de GBA een FG aangemeld te worden. Dit kan 1 aanstelling zijn overkoepelend voor het Consortium Callcenters.

De contactgegevens van de FG dienen door de inschrijver worden overgemaakt aan Zorg en Gezondheid.

3. Contractuele geheimhoudingsplicht van medewerkers dient te worden verzekerd
 - Alle betrokken medewerkers dienen een vertrouwelijkheidsverklaring te ondertekenen
 - Bij opleiding/test van de medewerkers dient de indiener aandacht te schenken aan vertrouwelijkheid/privacy van de gebruikers
4. De noodzakelijke technische en organisatorische maatregelen moeten worden voorzien
 - Er dient dringend een veiligheidsteam te worden samen gesteld met leden Consortium Callcenters, ZGP Intermut, VO, Smals, Sciensano. Dit gebeurt via de contactlijst aangeleverd door de inschrijver
 - Er dient een DPIA uitgevoerd te worden geïnitieerd door de verantwoordelijke verwerker samen met het op te richten veiligheidsteam. Deze dient te worden afgestemd met DPIA voor de opzet contact tracing app.
5. Beheersmaatregelen uit DPIA implementeren/aanpassen in de verwerking via plan van aanpak
 - Binnen het veiligheidsteam moet een veiligheidsbeleid worden opgemaakt
 - Afspraken rond het auditen van de technische en organisatorische maatregelen door een (intern/extern) auditingteam
6. Verwerking door onderaannemers (KPNG en MUTAS)
 - Er dient door de inschrijver een duidelijk overzicht opgemaakt van de verwerkingsactiviteiten door de onderaannemers (hun deel).
 - Er dienen overeenkomstige afspraken te worden gemaakt rond de organisatorische en technische maatregelen conform de verwerkingsovereenkomst van de verantwoordelijke verwerker.
7. Bijstand bij AVG verplichtingen rechten datasubjecten en DPIA
 - Er dient een Privacyverklaring opgemaakt te worden met hierin duidelijke communicatie over verwerking (doel, rechtgrond, verwerkingen, ... + rechten van de betrokkene) Deze privacyverklaring dient gepubliceerd te worden via de communicatiekanalen van de inschrijver + cookiebeleid moet conform zijn voor gebruikers.
8. Register van verwerkingsactiviteiten
 - Er dient een verwerkingsregister opgemaakt te worden voor de verwerking (incl. Naam DPO's, categoriën van gegevens, etc)
9. Melding inbreuk/datalek
 - Er dient binnen de schoot van het veiligheidsteam een datalekkenprocedure worden opgemaakt en gecommuniceerd
10. Aansprakelijkheid
 - De aansprakelijkheid van Verantwoordelijke verwerker <-> Verwerkers en subverwerkers dient verduidelijkt.

11. Audits

- Een Auditprocedure (intern bv Audit Vlaanderen of extern) opzetten is aangewezen.
- Technische en andere documentatie verzamelen, opmaken rond beheer van technische en organisatorische maatregelen en centraliseren. Belang van transparantie.

12. Wissen van gegevens bij eindigen opdracht

- Dit wordt ook geregeld via het KB (5 dagen na beëindiging maar dient volgens GBA gepreciseerd). Dit kan opgenomen worden binnen auditprocedure.

10. BESCHIKBAARHEID LEDEN KERNTTEAM

Vanaf pagina 24 van de offerte worden de leden van het kernteam voorgesteld.

- ➔ Er wordt niets opgenomen over de effectieve beschikbaarheid van deze personen in de offerte. Kan deze worden meegegeven (dagen/uren inzetbaarheid tot minstens eind november 2020)?

11. PRIJS

Op pagina 28 wordt de prijszetting uiteengezet. De meegedeelde informatie geeft ons te weinig inzicht in de prijsvorming.

- ➔ Er wordt opgemerkt dat de eenheidsprijzen merklijk hoger zijn dan de gangbare marktprijzen! Graag ontvangen wij meer informatie en details over hoe deze prijzen concreet werden samengesteld.
- ➔ Voor de opstart en rekrutering van de field task force en het personeel van de callcenters wordt een prijs van 3,2 miljoen aangerekend.
 - Kan in detail worden aangegeven hoe deze globale prijs concreet is samengesteld?
 - Er kan op dit vlak al veel input worden geleverd door de aanbestedende overheid. Welke invloed zou dit hebben op de prijs?
- ➔ Voor opleiding en intervisie wordt er een bedrag aangerekend van 1,2 miljoen.
 - Kan in detail worden aangegeven hoe deze globale prijs concreet is samengesteld?
 - Deze opleiding is al beschikbaar en zal worden aangereikt. Welke invloed zal dit hebben op de prijs?
- ➔ Er wordt 21% BTW aangerekend voor het veldwerk dat door de mutualiteiten zal gebeuren. Mutualiteiten zijn echter vrijgesteld van BTW. Hoe wordt dit verklaard?

12. ROL FIELD AGENTS

Op pagina 33 van de offerte worden een aantal bijzondere opmerkingen gemaakt over de rol van fields agents.

- Er wordt gesteld dat men “een aantal wijzigingen aan de rol van de fields agents wenst aan te brengen”. Er dient echter benadrukt te worden dat het te allen tijde de bedoeling is dat deze personen effectief ter plaatse gaan. Aan deze taak kan onder geen enkel beding afbreuk worden gedaan en er zullen ter zake ook geen aangepaste scrips worden aangeleverd. Kan dit bevestigd worden?

