

- MIDDELEN vs. RESULTAATSVERBINTENIS
 - akkoord formulering offerte 2 mei 2020

- LINK ZIEKENFONSEN
 - akkoord formulering offerte 2 mei 2020

- INZET VLAAMSE AMBTENAREN
 - akkoord formulering offerte 2 mei 2020

- TECHNISCH PLATFORM
 - bevestiging dat kostprijs niet zal aangerekend worden

- FIELDS AGENTS
 - ervaring schakelzorgcentra
 - uiteenzetting offerte 2 mei 2020
 - DMW: combinatie realistisch met inzet voor deze opdracht?
 - eigen medewerkers bij opstart inzetten, vervolgens rekrutering voor latere fase opdracht (afbouw eigen medewerkers, opbouw aanwerving externen)

- AVG
 - in geval van gunning zullen afspraken met DPO worden gemaakt

- PRIJS
 - BTW
 - vraag zal gesteld worden aan kabinet De Croo in welke mate er vrijstelling van BTW-plicht kan zijn
 - inschrijver akkoord dat ingeval BTW-vrijstelling er komt dit verrekend wordt in de prijs

 - OPSTART EN REKRUTERING
 - opmerkingen aanbestedende overheid
 - er worden voor iedereen opstartkosten en rekruteringskosten aangerekend, terwijl aanzienlijk aantal personen ambtenaren zijn of uit eigen organisatie komen
 - voor elke medewerker wordt 2u aangerekend, ook nog eens 2u loonkost voor medewerker HR

- mogelijks latere opstart dan 4 mei 2020, wordt dit proportioneel verrekend?
- reactie inschrijver
 - geen kosten interne rekrutering en opstart voor ambtenaren die zullen ingezet worden
 - voor interne medewerkers wel opstartkosten en in beperkte mate kosten interne rekrutering (om zich te engageren voor project)
 - sowieso nooit dubbele aanrekening van effectief ter beschikking gestelde personen → algemene opmerking voor hele offerte: elke vorm van dubbele financiering zal verrekend worden
 - kosten opstart blijven want enkel opschuiving timing en die is krap → inschrijver probeert te herbekijken

Rekening houdend met bovenstaande opmerkingen, zal de nieuwe kostprijs voor opstart & rekrutering van de betrokken **Intermut** medewerkers **maximaal 1.496.319,49€**, excl. BTW bedragen.

○ INVESTERINGSKOSTEN

- de aanbestedende overheid merkt op dat de IT-kosten moeten herzien worden want niet elke computer mag beschouwd worden als niet functioneel voor de opdracht
- inschrijver neemt dit mee en herbekijkt prijs

○ LOONKOSTEN (DAGPRIJS)

- aanbestedende overheid wenst slechts één eenheidsprijs te ontvangen (zelfde prijs voor call agents callcentra en call agents mutualiteiten) en wenst dat deze prijs marktconform is (look rekening houdende met feit dat prijzen na corona lager liggen en met feit dat elementen nu apart worden aangerekend die in prijs zouden moeten vervat zijn: supervisors/it helpdesk/rapportering/inhoudelijke opvolging/...)

○ BESCHERMINGSMATERIAAL

- de aanbestedende overheid vindt de prijs voor beschermingsmateriaal te hoog (niet marktconform) en wenst in de aangepaste offerte een nieuw prijsvoorstel
- de inschrijver reageert dat men er de voorkeur aan geeft dat de overheid het beschermingsmateriaal aanlevert
- de aanbestedende overheid wenst in de aangepaste offerte een prijs voor beide opties te verkrijgen, zij geeft mee dat als uiteindelijk de overheid verantwoordelijk zou zijn voor leveren beschermingsmateriaal dit zal gebeuren op basis van het beschermingsmateriaal dat zij nodig acht voor uitvoeren opdracht

○ VERPLAATSINGSKOSTEN FIELD AGENTS

- de aanbestedende overheid merkt op dat de prijs opgegeven door de inschrijver overeenkomt met 204 kilometer per dag die zou worden afgelegd wat veel is voor iemand die in zijn streek interventies uitvoert
- de inschrijver neemt dit aspect mee bij herbekijken prijzen

○ AANSTURING EN RAPPORTERING

- de aanbestedende overheid merkt op dat voor aansturing en rapportering éénzelfde bedrag wordt opgegeven waarvan het onduidelijk is hoe dit bedrag concreet is samengesteld
- de inschrijver verduidelijkt dat dit moet gezien worden als een “enveloppe” die herbekeken wordt in functie van de effectieve noden → zal verduidelijkt worden in aangepaste offerte

– AFBOUW CAPACITEIT CALLCENTRA/FIELDS AGENTS

- de aanbestedende overheid wenst meer duidelijkheid over hoe de afbouw van de capaciteit van medewerkers zal gebeuren (zal er geen zekere traagheid in afbouw zijn door gebondenheid aan contracten)
- de inschrijver stelt over contractuele clausules te beschikken die dit opvangen en zal dit verduidelijken in aangepaste offerte

→ algemene opmerking: de aanbestedende overheid wenst in aangepaste offerte verklaring van inschrijver geëxpliciteerd te zien dat de opgegeven prijzen als maxima worden gezien en zullen verrekend worden op basis van de reële uitgaven

→ **AFSPRAAK:**

inschrijver houdt met alle besproken aspecten rekening en formuleert tegen 14u aangepast voorstel

Het consortium van call centers en Intermut verklaart hierbij dat de opgegeven prijzen als maxima worden gezien en dat de verrekening maandelijks zal gebeuren op basis van de reële prestaties van de daadwerkelijk ingezette respectievelijke profielen. Wij stellen dus voor om geen gewogen eenheidsprijs toe te passen.

Voor wat betreft de eerstelijnsoproepen, zal het Call Center Consortium **minimaal 73%** van alle contacten behandelen aan het vooropgesteld marktconform tarief eigen aan de call center sector.

ZGP Intermut zal wat betreft de eerstelijnsoproepen **maximaal 27%** van de contacten behandelen aan de door haar opgegeven tarieven.

Zowel het Call Center consortium alsook ZGP Intermut wensen aan te geven dat naar verloop van tijd het de verwachting is dat het maximale aandeel (27%) vanuit ZGP Intermut verder zal teruglopen en bijgevolg de totale kost verder zal dalen.

Ook is het belangrijk om duidelijk te vermelden dat we bijgevolg dan ook spreken van een **maximum budget**, voor de vereisten gestipuleerd in het bestek voor wat betreft de eerstelijnsoproepen.

Alle reële prestaties zullen steeds worden voorgelegd en aan de door beide partijen doorgegeven tarieven worden aangerekend.

Dit in de wetenschap dat de verhouding van 73% Call Center consortium en 27% ZGP Intermut budgettair zich weet te vertalen in een maximum budget én de verhouding in de loop van de opdracht verder zal verschuiven richting het Call Center consortium.

Het Call Center consortium zal geen additionele investeringen inzake hardware en/of software (werkplekuitrusting) in rekening brengen.

Deze kosten zitten reeds verdisconteerd in onze tarieven en deze investeringen zullen na afloop van deze opdracht ingezet worden voor bestaande alsook toekomstige klanten.

We geven hierna de kostprijs per consortium en per profiel.

CC call centers:

- call center medewerker eerste lijn = 379,03€, excl. BTW
- call center supervisor = 426,89€, excl. BTW

Maximum capaciteit CC consortium = 744 VTE CC medewerkers & 37,2 VTE CC supervisors

Intermut:

- call center medewerker eerste lijn = 503,22€, excl. BTW
- call center medewerker tweede lijn = 503,22€, excl. BTW
- call center medewerker derde lijn = 989,02€, excl. BTW
- call center supervisor = 567,99€, exc. BTW
- field agent = 565,53€, excl. BTW
- field agent supervisor = 724,94€, excl. BTW

Maximum capaciteit Intermut = 198,3 VTE CC medewerkers 1° lijn, 86,4 VTE CC medewerkers 2° lijn en 43,2 VTE CC medewerkers 3° lijn & 12,4 VTE CC supervisors + 289 VTE field agents en 16 VTE field agent supervisors

Wat betreft het beschermingsmateriaal voor de field workers verkiezen wij dat het benodigde materiaal wordt aangeleverd door het VAZG. In onze aangepaste prijsberekening werd deze kost aldus herleid tot EUR 0. Indien dit niet mogelijk is, dan zullen wij het beschermmateriaal aan kostprijs doorrekenen.

Wat betreft de verplaatsingskosten, werd rekening gehouden met onze beste inschatting. De facturatie zal echter gebaseerd zijn op de werkelijke kostprijs.

Tot slot nog een verduidelijking voor wat betreft de posten 3 & 4 van het bestek en overeenkomstige prijsinschatting uit onze offerte.

Aansturing

Deze kost is een combinatie van de extra effort inschatting en overeenkomstige tarieven van het Call Center consortium, Intermut en KPMG voor de gezamenlijke aansturing die wij noodzakelijk achten gedurende de volledige doorlooptijd van de opdracht. Vanuit elke partij wordt hiervoor een zekere ondersteuning voorzien (voor status-en stuurgroep overleg, stakeholder management, PMO taken om budget, scope, kwaliteit, ... te bewaken, etc.), dewelke in deze post zal verrekend worden volgens de reëel uitgevoerde prestaties.

Het dient evenwel benadrukt te worden dat deze budget inschatting als een enveloppe beschouwd dient te worden, die zeer flexibel kan ingezet worden, en dat enkel de reëel gepresteerde uren op maandbasis zullen gefactureerd worden.

Rapportering

Deze kost is een combinatie van de effort inschatting en overeenkomstige tarieven van het Call Center consortium, Intermut en KPMG voor de gezamenlijke rapportering die wij noodzakelijk achten gedurende de volledige doorlooptijd van de opdracht. Vanuit elke partij wordt hiervoor een zekere ondersteuning voorzien (voor structurele rapportering vanuit call center en field force, voor aanbevelingen gedurende de opdracht, voor overkoepelende rapportering en analyse, etc.), dewelke in deze post zal verrekend worden volgens de reëel uitgevoerde prestaties.

Het dient evenwel benadrukt te worden dat deze budget inschatting als een enveloppe beschouwd dient te worden, die zeer flexibel kan ingezet worden, en dat enkel de reëel gepresteerde uren op maandbasis zullen gefactureerd worden.