

**BIJAKTE BIJ DE OVERHEIDSOPDRACHT VOOR DE
OPSPORING (TRACING) EN BEGELEIDING VAN
PERSONEN DIE MOGELIJKS EEN RISICODRAGEND
CONTACT HEBBEN GEHAD MET EEN COVID-19 BESMET
PERSOON / OPERATIONEEL LUIK**

TUSSEN DE ONDERGETEKENDEN

de Vlaamse Gemeenschap, vertegenwoordigd door Wouter Beke Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding

hierna genoemd de "opdrachtgever"

EN

ZGP Intermut en het consortium Callcenters, vertegenwoordigd door Luc Van Gorp en Patrick Verertbruggen voor ZGP Intermut en Wim Vintges voor het consortium Callcenters

hierna genoemd de "opdrachtnemer"

Naar de opdrachtgever en opdrachtnemer wordt hierna ook gezamenlijk verwezen als de "Partijen" of naar elk van hen als de "Partij".

CONTRACTUELE DOCUMENTEN

Volgende documenten vormen de contractuele documenten van de opdracht:

- het bestek nr. AZG/SD/2020/2 van 28 april 2020
- de initiële offerte ingediend door de opdrachtnemer op 30 april 2020
- de aanvullende offerte ingediend op 2 mei 2020, samen te lezen met de initiële offerte
- het aangepast prijsvoorstel ingediend op 3 mei 2020
- de BAFO ingediend op 4 mei 2020
- het gemotiveerd gunningsverslag van 4 mei 2020
- de gunningsbeslissing van de Vlaamse Regering van 5 mei 2020

RECHTSGROND VAN DEZE BIJAKTE

- hoofdstuk 2 - afdeling 5. Wijzigingen van de opdracht (artikels 38 – 38/19) KB Uitvoering
- punt 2.2.3 Wijzigingen tijdens de uitvoering

VOORWERP VAN DE BIJAKTE

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 is intussen enkele weken in uitvoering.

In casu dringen zich intussen enkele wijzigingen op die hieronder worden opgenomen.

Van elke wijziging wordt uiteengezet waarom deze zich opdringt ("motivering"), desgevallend welke taken er concreet aanvullend moeten worden uitgevoerd t.o.v. de opdrachten die in het bestek werden beschreven/welke concrete afspraken worden gemaakt en welke betalingsregeling hieraan gekoppeld is.

Bij elke wijziging wordt ook aangegeven op welk van volgende rechtsgronden uit het KB Uitvoering beroep wordt gedaan:

- artikel 38/1: aanvullende diensten
- artikel 38/2: onvoorzienbare omstandigheden in hoofde van de aanbesteder
- artikel 38/5: niet-wezenlijke wijziging

1. CONTACT TRACING PLATFORM

motivering

In punt 2.3. van het bestek is opgenomen dat contactspeurders gebruik dienden te maken van *"een web based federaal softwareplatform met bijhorende databases voor het raadplegen en opslaan van gegevens inzake contacttracing"*.

Tijdens de onderhandelingen werd uitdrukkelijk gesteld dat *"de kostprijs van dit technisch platform geen neerslag mocht hebben in de offerte want al wordt aangerekend aan de diverse overheden"*.

Waar de opdrachtnemer op basis hiervan er rechtmatig mocht van uitgaan dat hij aan de slag kon gaan met een "kant en klaar"-platform en hij zelf hieraan gelinkt geen enkele taak diende uit te voeren, blijkt de realiteit intussen anders.

Het federaal platform vertoont gebreken die de uitvoering van de opdracht bemoeilijken voor de opdrachtnemer. De opdrachtgever kon deze gebreken bij de plaatsing van de opdracht niet voorzien en is hieraan vreemd aangezien hij geen rechtstreekse impact heeft op dit federaal platform. Om de hoofdopdracht (met name organisatie en coördinatie van contactonderzoek door middel van call center agents en field agents) naar behoren te kunnen vervullen zijn onderstaande taken als noodzakelijk gevolg van deze omstandigheden ook uit te voeren door de opdrachtnemer.

////////////////////////////////////

rechtsgrond KB Uitvoering

artikel 38/2: onvoorzienbare omstandigheden in hoofde van de aanbesteder

uit te voeren taken

- 1) implementeren van een case management systeem voor de aansturing van de field task force en om manuele fouten te vermijden;
- 2) het in kaart brengen van het volledige end-to-end proces met aanduiding van de verschillende rollen en verantwoordelijkheden, inclusief evoluties dienaangaande en ondersteuning aan de opdrachtgever in het kader van bespreking terzake;
- 3) ter beschikking stellen van expertise vanuit de opdrachtnemer ter verdere ontwikkeling van het Genesys platform van Smals;

prijzen en betalingsregeling

Taken 1 en 2:

<i>VERMOEDELIJKE HOEVEELHEID IN DAGEN</i>	<i>EENHEID</i>	<i>TOTAAL (excl. BTW)</i>	<i>BTW</i>	<i>TOTAAL (incl. BTW)</i>
147	1080 €/dag	158 760 euro	21 %	192 099,60 euro

Hiernaast zal aansluitend bij taak 1 ook een licentiekost van 45 000 euro (exclusief BTW) op jaarbasis in rekening worden gebracht. De nodige stavingsstukken zullen worden gevoegd op het moment dat deze kost, op maandelijkse basis, in rekening wordt gebracht.

Taak 3:

<i>VERMOEDELIJKE HOEVEELHEID IN DAGEN</i>	<i>EENHEID</i>	<i>TOTAAL (excl. BTW)</i>	<i>BTW</i>	<i>TOTAAL (incl. BTW)</i>
160	880 €/dag	140 800 euro	21 %	170 368 euro

De opdrachtnemer bevestigt dat de opgegeven prijzen als maximumprijzen worden aanzien en er bij elke facturatie zal worden uitgegaan van de reële geleverde prestaties, die verantwoord worden op basis van gedetailleerde prestatiestaten, op basis van de prijselementen uit bovenstaand voorstel.

Voor de betalingsregeling wordt verwezen naar artikel 8 van deze overeenkomst.

2. KLACHTENMANAGEMENT + RAPPORTERING

motivering

In het bestek was niet voorzien in enige vorm van issue logging en klachtenmanagement, noch in een hieraan gekoppelde rapportering. Intussen is echter duidelijk geworden dat hier nood aan is en het bovendien belangrijk is dat hier de nodige rapportering aan gekoppeld wordt met het oog op verbetering van het gehele proces van contactonderzoek. Aangezien dit klachtenmanagement en deze rapportering intrinsiek verbonden zijn met de uitvoering van de opdracht, moeten zij door de opdrachtnemer worden uitgevoerd.

rechtsgrond KB Uitvoering

artikel 38/1 KB Uitvoering: aanvullende diensten

uit te voeren taken

- opzetten van een systeem van issue logging en klachtenmanagement;
- hieraan gekoppeld een rapportering opzetten.

prijzen en betalingsregeling

<i>VERMOEDELIJKE HOEEVEELHEID IN DAGEN</i>	<i>EENHEID</i>	<i>TOTAAL (excl. BTW)</i>	<i>BTW</i>	<i>TOTAAL (incl. BTW)</i>
42	1080 €/dag	45 360 euro	21 %	54 885,60 euro

Hiernaast zal aansluitend bij deze taak ook een licentiekost van 20 000 euro (exclusief BTW) op jaarbasis in rekening worden gebracht. De nodige stavingsstukken zullen worden gevoegd op het moment dat deze kost, op maandelijkse basis, in rekening wordt gebracht.

De opdrachtnemer bevestigt dat de opgegeven prijzen als maximumprijzen worden aanzien en er bij elke facturatie zal worden uitgegaan van de reële geleverde prestaties, die verantwoord worden op basis van gedetailleerde prestatiestaten, op basis van de prijselementen uit bovenstaand voorstel.

Voor de betalingsregeling wordt verwezen naar artikel 8 van deze overeenkomst.

//

3. ONDERSTEUNING VLAAMSE STUURGROEP

motivering

Er werd een Vlaamse Stuurgroep Contactonderzoek opgericht. Deze Vlaamse stuurgroep opereert, onder leiding van de leidend ambtenaar van Zorg en Gezondheid, en binnen de afspraken van de Veiligheidsraad, de Interministeriële Conferentie Volksgezondheid en het daaronder ressorterend interfederaal comité voor de harmonisering van de tracing en de testing tussen de Gemeenschappen en Gewesten en de Vlaamse Regering.

De opdrachten van deze stuurgroep zijn:

- de algemene coördinatie, begeleiding en opvolging van contactonderzoek in het Vlaams Gewest;
- beslissingen nemen in het kader van het contactonderzoek die geen afstemming vragen tussen de gemeenschappen en de gewesten;
- de Vlaamse standpunten bepalen voor het comité dat instaat voor de interfederale afstemming tussen de gemeenschappen en de gewesten over het contactonderzoek;
- het definiëren en opvolgen van de randvoorwaarden die extern moeten ingevuld zijn voor het contactonderzoek (vb. beschikbaarheid van testcapaciteit);
- de communicatie verzorgen naar de bevolking en naar specifieke doelgroepen over de uitvoering van het contactonderzoek.

Om haar taken ten volle te kunnen uitvoeren is intussen gebleken dat deze Vlaamse Stuurgroep nood heeft aan bijkomende ondersteuning.

Het is noodzakelijk, en werd bovendien zo eerder geadviseerd door de Inspectie van Financiën, de taken aan de opdrachtnemer toe te vertrouwen nu zij (a) het operationele luik van het contactonderzoek uitvoert en (b) in dat kader reeds voorziet in diverse vormen van rapportering waarop kan voortgebouwd worden voor de benodigde voorbereiding van standpunten en beslissingen van de Vlaamse Stuurgroep.

Een andere opdrachtnemer zou in het kader van deze taken zodoende van nul dienen te starten, waarbij deze zou moeten voortbouwen op de taken die de huidige opdrachtnemer al vervult in het kader van de aan haar gegunde opdracht (artikel 13 luik 1 van de overeenkomst). De overdracht en verwerking van de informatie nodig om deze taken uit te voeren naar/door een andere opdrachtnemer, zouden tot een aanzienlijk ongemak leiden voor de opdrachtgever zowel naar tijdsbesteding toe als naar kostenbesparing.

Belangrijk om te benadrukken is dat deze aanvullende taken slechts worden toevertrouwd aan de opdrachtnemer op basis van een vraaggestuurde manier van werken vanuit de opdrachtgever en de Vlaamse Stuurgroep Contactonderzoek.

rechtsgrond KB Uitvoering

artikel 38/1 KB Uitvoering: aanvullende diensten

uit te voeren taken

- voorbereiding van standpunten en beslissingen en rapportering ter ondersteuning van de Vlaamse Stuurgroep Contactonderzoek, waar nodig afstemming met andere experts, verslaggeving van vergaderingen, opvolging van afspraken;
- afstemming en communicatie met uitvoering operationele luik contactonderzoek;
- monitoring contactonderzoek aanschouwelijk maken voor stuurgroep en waar nodig bijsturing voorstellen en de interpretatie en de voorstellingswijze van de data mee ondersteunen;
- opzetten programma governance op niveau van de Vlaamse stuurgroep.

prijzen en betalingsregeling

<i>VERMOEDELIJKE HOEVEELHEID IN DAGEN</i>	<i>EENHEID</i>	<i>TOTAAL (excl. BTW)</i>	<i>BTW</i>	<i>TOTAAL (incl. BTW)</i>
140	1080 €/dag	151 200 euro	21 %	182 952 euro

De opdrachtnemer bevestigt dat de opgegeven prijzen als maximumprijzen worden aanzien en er bij elke facturatie zal worden uitgegaan van de reële geleverde prestaties, die verantwoord worden op basis van gedetailleerde prestatiestaten, op basis van de prijselementen uit bovenstaand voorstel.

Voor de betalingsregeling wordt verwezen naar artikel 8 van deze overeenkomst.

4. GEGARANDEERDE BASISCAPACITEIT + COMPENSATIE VASTE KOSTEN

motivering

In het bestek werd het volgende vooropgesteld over de benodigde capaciteit van call center agents en field agents:

“De opstart en rekrutering van een field task force (16 supervisors en 289 field agents) en van personeel voor een call center (46 supervisors en 864 medewerkers) voor het Vlaams gewest. Het call center en de field task force moet vanaf 4 mei 2020 kunnen proefdraaien om uiterlijk tegen 11 mei 2020 operationeel te zijn.”

De opdrachtnemer ging (en mocht rechtmatig uitgaan) van deze premisse (aanleveren van 305 field agents en 910 call agents) bij de opgave van een globale prijs waarin ook alle vaste, niet-loongebonden, kosten dienden te zijn inbegrepen.

Gezien het coronavirus een nieuw virus is, had de opdrachtgever bij de opmaak van het bestek onvoldoende inzicht in de evolutie van de epidemie en kon hij hiermee bijgevolg geen rekening houden. Als zorgvuldige aanbesteder heeft hij op grond van de toenmalige informatie en prognoses een capaciteit bepaald. Het verloop van de epidemie en de daaruit volgende prognose

////////////////////////////////////

over het aantal nodige contactonderzoeken tonen aan dat de vooropgestelde capaciteit uit het bestek moeten worden bijgesteld.

Dit maakt dat de opdrachtnemer intussen voor een andere situatie wordt geplaatst dan degene die zij als premisse mocht aannemen voor de prijsopbouw in de offerte.

Om de opdrachtnemer alsnog toe te laten een aantal reële vaste kosten (gedeeltelijk) te kunnen compenseren worden onderstaande afspraken gemaakt.

Er dient opgemerkt te worden dat hiermee wordt afgeweken van wat beschreven werd in het bestek:

“Voor de goede orde wenst de aanbestedende overheid te benadrukken dat de in dit bestek aangegeven aantallen van de medewerkers voor deelopdracht 1 maxima betreffen die geleverd en aangehouden moeten kunnen worden zolang dit vereist is en dit vanaf 11 mei 2020. De inschrijvers houden rekening met een mogelijkheid tot graduele afbouw in functie van de verspreiding van COVID-19 op dit punt, zonder dat zij recht hebben op enige herziening van de voorziene prijzen. De posten opgegeven in vermoedelijke hoeveelheden worden verrekend op basis van de werkelijk gepresteerde hoeveelheden. De dagprijzen worden berekend op basis van acht uren per dag. De prijzen in de inventaris vermeld in bijlage 1 zijn berekend op basis van een uitvoering van een opdracht die aanvangt op 11 mei en zou eindigen op 30 november (en houden dus geen rekening met mogelijke verlengingen).”

In casu kan er echter niet gesproken worden van een *graduele* afbouw nu er versneld zal moeten worden afgebouwd naar een basiscapaciteit die vijf tot zes keer lager ligt dan de capaciteit die in het bestek vooropgesteld werd.

rechtsgrond KB Uitvoering

artikel 38/2 KB Uitvoering: onvoorzienbare omstandigheden in hoofde van de aanbesteder

concrete afspraken

De basiscapaciteit wordt afgebouwd naar een dagelijks inzetbaar contingent van 150 voltijdse call agents (+15 supervisoren, 15 tweede lijn agents en 8 derde lijn agents) en 50 voltijdse field agents (+ 5 supervisoren). De beschikbare basiscapaciteit voor de looptijd van de opdracht mag nooit onder deze basiscapaciteit dalen.

De opdrachtnemer zal een totaalbedrag van maximaal 670 048 euro ontvangen voor de vaste kosten die niet kunnen gecompenseerd worden.

De opdrachtnemer maakte een gedetailleerde berekening in de “nota mbt verzonken en toekomstige recurrente kosten – CC Consortium” die als bijlage aan deze overeenkomst wordt toegevoegd en er integraal deel van uitmaakt.

betalingsregeling

Het bedrag van maximaal 670 048 euro zal in schijven worden betaald volgens volgende formule die in het bestek was opgenomen:

////////////////////////////////////

- > Het gedeelte van de opdracht dat tegen een globale prijs wordt uitgevoerd wordt:
 - 20% bij aanvang van de opdracht;
 - 20% na 2 maanden op basis van een tussentijds rapport en informatiemoment;
 - 20% na 4 maanden op basis van een tussentijds rapport en informatiemoment;
 - 20% na 6 maanden op basis van een tussentijds rapport en informatiemoment
 - 20% na oplevering van de opdracht

De kosten die in rekening worden gebracht zullen telkens onderbouwd en gestaafd worden aan de hand van de nodige stukken.

De opdrachtgever verbindt er zich toe de betaling van de inzet van de basiscapaciteit te garanderen (onder voorbehoud van de toepassing van artikel 10 luik 1 van de overeenkomst).

5. OPSCHALING/AFSCHALINGSMECHANISME

motivering

In het bestek werd reeds vooropgesteld dat in functie van het verder verloop van de epidemie en de noden aan contactonderzoek het personeelsbestand van het call center en van de field agents flexibel moest kunnen ingezet worden wat inhoudt dat de opdrachtnemer moet zorgen voor een afbouw bij dalende noden en voor een verhoging bij een nieuwe opstoot. Op het moment van de opmaak van het bestek was het nog onduidelijk hoe deze op- en afbouw concreet zou gebeuren.

Op basis van bovenstaande overwegingen zijn er tussen opdrachtgever en opdrachtnemer verdere afspraken gemaakt over een concreet afschalings- en opschalingsmechanisme.

rechtsgrond KB Uitvoering

artikel 38/5 KB Uitvoering: niet-wezenlijke wijziging

concrete afspraken

afschalingsmechanisme

De opdrachtnemer verbindt er zich toe om binnen een termijn van maximaal drie weken na ondertekening van huidige overeenkomst, een werkbelasting a rato van 10 werkorders per dag per call agent en 3 à 4 huisbezoeken per dag per field agent zo dicht mogelijk te benaderen.

Van bovenstaand mechanisme kan enkel worden afgeweken in onderlinge overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

opschalingsmechanisme

De opdrachtnemer verbindt er zich toe zo snel mogelijk op te schalen indien volgende na te streven verhouding tussen werkbelasting en aantal call agents en field agent dit vereist:

- 1 call agent = 10 werkorders per dag
- 1 field agent = 3 à 4 huisbezoeken per dag

////////////////////////////////////

De opdrachtnemer ontvangt hiertoe steeds een concrete instructie van de opdrachtgever die haar beslissing baseert op epidemiologische gegevens en die hierover voorafgaandelijk het advies van de Vlaamse Stuurgroep Contactonderzoek inwint.

De opdrachtgever werkt een verwittigingssysteem voor epidemische verheffing en een beslissingsprocedure voor opschaling uit en legt die ter goedkeuring voor aan de Vlaamse Stuurgroep Contactonderzoek.

Van bovenstaand mechanisme kan enkel worden afgeweken in onderlinge overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

supervisorencapaciteit

De supervisorcapaciteit moet degressief worden toegepast op volgende basis:

- voor de call agents: op basis van het aantal medewerkers op de werkvloer
- voor de field agents: op basis van het aantal aan te werven field agents

Het afschalings- en opschalingsmechanisme, de basiscapaciteit en het procentueel aantal te voorziene supervisoren wordt gedetailleerd uitgewerkt in het excelbestand dat als bijlage aan deze overeenkomst wordt opgenomen en er integraal deel van uitmaakt.

betalingsregeling

Er dienen geen nieuwe afspraken te worden gemaakt op dit vlak. De opdrachtnemer bevestigt dat alle opgegeven prijzen als maximumprijzen worden aanzien en er bij elke facturatie zal worden uitgegaan van de reële geleverde prestaties (rekening houdend met de gevraagde basiscapaciteit) op basis van de prijselementen in de BAFO (cfr. artikel 11 interpretatiefiche).

6. CONTACT TRACING APP

motivering

De Vlaamse regering heeft, na de gunningsbeslissing van 5 mei 2020, beslist om vanuit de overheid een app voor de brede bevolking te ontwikkelen voor contactonderzoek. De app zal louter ondersteunend werken t.o.v. het conventionele contactonderzoek en dit niet vervangen. Er werd een Vlaams projectteam (met o.a. participatie van het Agentschap Informatie Vlaanderen en het Agentschap Zorg en Gezondheid) opgericht dat het stappenplan tot realisatie van de app moet opvolgen en begeleiden. Binnen het Agentschap Zorg en Gezondheid is er nood aan aanvullende ondersteuning op dit vlak.

De hierboven geschetste omstandigheden maken het noodzakelijk dat er een wijziging aan de opdracht wordt overeengekomen zodat in dat kader onderstaande aanvullende taken aan de opdrachtnemer kunnen worden toevertrouwd. Dit is noodzakelijk door de nauwe link die er zal moeten zijn tussen het contactonderzoek gevoerd door call agents en field agents en het

contactonderzoek via de app. De opdrachtnemer beschikt over de nodige inzichten om de projectaanpak voor de app zo te ontwerpen dat die synergie gegarandeerd is.

Nu het om een verschillend (en ruimer) takkenpakket gaat dan initieel vooropgesteld is het lichten van de optie geen mogelijkheid, maar dient de opdracht gewijzigd te worden.

rechtsgrond KB Uitvoering

artikel 38/1 KB Uitvoering: aanvullende diensten

uit te voeren taken

- ondersteuning van het projectteam van het Agentschap Zorg en Gezondheid in de realisatie van het Vlaams stappenplan tot realisatie van een app;
- aanleveren en bewaken van behoeften conventionele contactonderzoek.

prijzen en betalingsregeling

<i>VERMOEDELIJKE HOEVEELHEID IN DAGEN</i>	<i>EENHEID</i>	<i>TOTAAL (excl. BTW)</i>	<i>BTW</i>	<i>TOTAAL (incl. BTW)</i>
150	1080 €/dag	162 000 euro	21 %	196 020 euro

De opdrachtnemer bevestigt dat de opgegeven prijzen als maximumprijzen worden aanzien en er bij elke facturatie zal worden uitgegaan van de reële geleverde prestaties, die verantwoord worden op basis van gedetailleerde prestatiestaten, op basis van de prijselementen uit bovenstaand voorstel.

Voor de betalingsregeling wordt verwezen naar artikel 8 van deze overeenkomst.

7. FIELD AGENTS – BRONONDERZOEK

motivering

Conform het bestek staan field agents in voor het ter plaatse uitvoeren van contactonderzoek wanneer een patiënt of dienst contacten niet telefonisch (meer) te bereiken zijn, de situatie te complex is voor telefonische interactie, de persoon terughoudend is om de adviezen na te leven,...

Deze taken betreffen slechts een deel van het uitvoeren van contactonderzoek in de ruime zin. Daarnaast kan er - al dan niet steunend op de opgedane kennis van de situatie op het terrein - aanvullend ook brononderzoek (onderzoek naar waar de besmetting werd opgelopen) worden uitgevoerd. In huidige fase van de epidemie (met een relatief beperkt aantal besmettingen) kan dit brononderzoek opnieuw zijn nut tonen om de verspreiding van het coronavirus in te dijken.

De momenteel reeds operationeel zijnde field agents zijn de best geschikte profielen om bijkomend ondersteuning te bieden aan de opdrachtnemer bij het uitvoeren van deze taak nu zij terzake reeds over de nodige nuttige ervaring beschikken door de veldbezoeken die zij uitvoeren sinds de start van de opdracht.

////////////////////////////////////

Bovendien wordt de betaalde inzet van de field agents (er dient steeds een basiscapaciteit van 50 field agents aanwezig te zijn) op die manier, en in onderling overleg, geoptimaliseerd.

rechtsgrond KB Uitvoering

artikel 38/1 KB Uitvoering

uit te voeren taken

- ondersteuning bij het epidemiologisch onderzoek naar de besmettingsbron

betalingsregeling

Voor deze taak die aanvullend wordt toegekend aan de field agents zal er enkel beroep worden gedaan op de basiscapaciteit van 50 voltijdse field agents die sowieso steeds ter beschikking moet staan van de opdrachtgever.

Er dienen dan ook geen nieuwe betalingsafspraken te worden gemaakt. Voor de betalingsregeling wordt verwezen naar artikel 7 van de interpretatiefiche en artikel 8 van deze overeenkomst

8. BETALINGSREGELING

De opdrachtnemer dient maandelijks bij de opdrachtgever een factuur in op basis van gedetailleerde prestatiestaten.

Concreet worden volgende stappen gevolgd:

- de opdrachtnemer dient maandelijks (uiterlijk 15^{de} werkdag van de maand volgend op deze waarin de prestaties werden geleverd) prestatiestaten in bij de opdrachtgever;
- de opdrachtgever onderwerpt deze prestatiestaten aan een onderzoek en stelt eventuele vragen over deze prestatiestaten binnen een termijn van maximaal vijf werkdagen aan de opdrachtnemer;
- de opdrachtnemer beantwoordt eventuele vragen tot verduidelijking binnen een termijn van maximaal drie werkdagen;
- de opdrachtgever keurt de prestatiestaten definitief goed binnen een termijn van maximaal vijf werkdagen na ontvangst van de prestatiestaten of desgevallend na ontvangst van de antwoorden op de vragen tot verduidelijking.

De prestatiestaten dienen aan volgende vereisten te voldoen:

- 1° de prestatiestaten worden opgemaakt in een excelformaat;
- 2° er wordt een aparte prestatiestaat per deelopdracht uit het bestek opgemaakt;
- 3° de prestaties worden opgedeeld per (onder)aannemer en er wordt een globaal overzicht per opdracht toegevoegd;
- 4° de prestatiestaat van deelopdracht 1 (werk call center agents en field agents) bevat minstens per type profiel het aantal effectief gepresteerde mandagen.
- 5° de prestatiestaten van deelopdracht 3 (aansturing) en deelopdracht 4 (rapportering) bevatten minstens een gedetailleerde omschrijving van de uitgevoerde prestaties. (o.a.

informatie over het aantal ingezette personen, de uren die zij gepresteerd hebben en de concrete taken die zij hebben uitgevoerd)

Na goedkeuring van de prestatiestaten, dient de opdrachtnemer een factuur in via elektronische facturatie, zoals beschreven in het bestek, binnen een termijn van twee werkdagen na ontvangst van de goedgekeurde prestatiestaten. De opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer 20035585 op elke factuur.

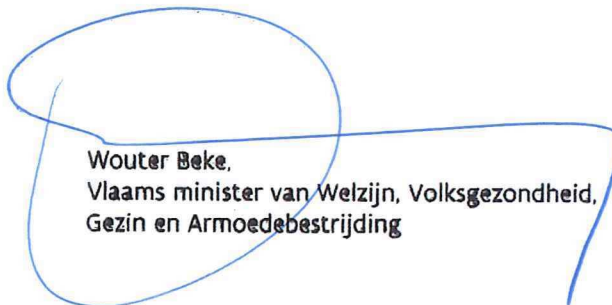
De betaling vindt plaats binnen een termijn van dertig dagen na de datum van ontvangst van de factuur.

Voor de opdrachtnemer,

Voor de opdrachtgever Vlaams Gemeenschap,



Luc Van Gorp



Wouter Beke,
Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid,
Gezin en Armoedebestrijding



Patrick Verertbruggen



Wim Vintges