

Nota van inlichtingen 1 behorende bij de UTI EA Berichtendienst

Datum: 21-07-2021

Vraag nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
1	2.2.2.1. Beschrijvend document- Social Return	U vermeldt hier dat de Handleiding social return - Bouwblokkenmethode is opgenomen als bijlage 1 bij de aanbestedingsdocumenten. Bijlage 1 betreft echter de Overeenkomst. Kunt u bevestigen dat u hier verwijst naar Bijlage 12 Social Return handleiding?	Wij bevestigen dat wij verwijzen naar de Bijlage 12 bij UTI Berichtendienst Social return handleiding (inschrijvende partijen)
2	7.2.2. Beschrijvend document- ervaring	U vraagt een door de referent en inschrijver getekende referentieverklaring aan te leveren. Om de administratieve lasten bij de referent te verlichten willen wij u vragen of dit als volgt gewijzigd kan worden: Dat bij indiening van de aanbesteding voldaan wordt aan het leveren van de referentieverklaring die alleen door de inschrijver is ondertekend en dat na voorlopige gunning de referentieverklaring getekend door de referent en de inschrijver wordt aangeleverd.	Akkoord. De door referent en inschrijver ondertekende referentieverklaring dient na het eerste daartoe strekkende verzoek van de Aanbesteder, op straffe van uitsluiting, door inschrijver binnen 14 kalenderdagen te worden aangeleverd.
3	Bijlage 9, prijzenblad	In het in te vullen prijzenblad geeft u aan dat de opgegeven prijzen gelden voor het wereldwijd afleveren. Is onze interpretatie juist dat de door ons afgegeven prijs voor zowel nationaal als internationaal te verzenden berichten gelijk dient te zijn?	Uw interpretatie dat het hier gaat om wereldwijde tarieven is juist. De afgegeven prijs is zowel voor nationaal als internationaal verzenden gelijk. Toelichting: uitgangspunt van Aanbesteder is dat de ontvanger beschikt over een Nederlands of Europees telefoonnummer.
4	Bijlage 9, prijzenblad	In het prijzenformulier kunnen de prijzen voor diensten tot maximaal 3 cijfers achter de komma opgegeven worden. Aangezien het hier om kleine marginale bedragen gaat waarop gegund gaat worden verzoeken wij u om deze afronding aan te passen naar 4 decimalen achter de komma. Graag vernemen wij van u of u hiermee akkoord kunt gaan.	Akkoord, gelieve bij uw inschrijving gebruik te maken van versie 2 van het prijzenblad (bijlage 9 bij de UTI) welke met deze NVI wordt gepubliceerd.
5	Bijlage 3, eisen aan de dienst	Wat is in het totale volume aan SMS berichten, de verhouding tussen manueel- en automatisch gegenereerde berichten? En hoeveel unieke ontvangers zijn er van de manueel gegenereerde berichten?	Totale volume aan berichten is gemiddeld 85.000 per maand waarvan 30% manueel gegenereerd is en 70% automatisch. Op basis van een steekproef is de aanname dat van de manueel gegenereerde berichten het merendeel naar unieke ontvangers gaan.
6	Bijlage 3, eisen aan de dienst/ Bijlage 9, prijzenblad	Is in de twintig begrote consultancy uren per maand op het prijzenblad, het in bijlage 3 benoemde tweemaandelijks service overleg meegenomen?	Nee, het tweemaandelijks service niveau overleg is niet meegenomen in de begrote consultancy uren per maand. Reguliere overleggen, zoals Tactisch Leveranciers Overleg (2 x per jaar), Service Niveau Overleg (1 x per 2 maanden) zullen niet door Aanbesteder worden vergoed, de kosten van die overleggen worden geacht in de tarieven te zijn opgenomen.
7	Bijlage 1, Overeenkomst - artikel 7.	Indien Opdrachtgever Berichten anders dan via SMS wil laten versturen, zal het tarief voor het aanleveren van het bericht door UWV gelijk zijn aan het daarvoor geldende tarief bij SMS-berichten. Kunt u aangeven in welke gevallen het bericht op een andere wijze dan via SMS wordt verstuurd, welke wijze dit dan is en hoe frequent dit voorkomt?	Aanbesteder kan niet aangeven in welke gevallen het bericht op een andere wijze dan via SMS wordt verstuurd, op welke wijze dit is of hoe frequent dit zal voorkomen. Aanbesteder sorteert hierbij voor op innovaties in de toekomst en kan niet voorspellen wat het gebruik zal zijn.

8	AIV - Art. 7.7	Opdrachtnemer is van mening dat de (af)levering van zaken, diensten en werkzaamheden een resultaat is van de samenwerking tussen twee partijen. Het niet nakomen van overeengekomen termijnen kan plaatsvinden door factoren die liggen buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer waardoor Opdrachtnemer niet akkoord kan gaan met de beschreven boete. Opdrachtnemer is van mening dat het gezien de aard van de dienstverlening onredelijk is dat naast een eventuele schadevergoeding ook nog een dergelijke forse boete zou kunnen worden gevorderd. De boete zoals deze wordt beschreven is overigens disproportioneel en dus niet redelijk, aangezien bij een niet-nakoming van een mogelijk niet-cruciaal onderdeel er al direct een boete gevorderd kan worden van 1% van de totale vergoeding (totale waarde van de 4-jaar durende gehele overeenkomst) per dag. Ook is het in geval van overschrijding van termijnen niet meer dan redelijk dat eerst een ingebrekestelling volgt. Opdrachtnemer verzoekt de boete in artikel 7.7 te schrappen.	In artikel 4.3.2 van de overeenkomst is bepaald dat artikel 7 van de AIV (en dus ook artikel 7.7) alleen van toepassing is op implementaties. Het is voor Aanbesteder voor de uitvoering van zijn wettelijke taken van groot belang dat de implementatie van de berichtendienst op tijd is afgerond. Onder implementatie van de dienstverlening verstaat Aanbesteder het gebruiksklaar opleveren van het portal en het voor Aanbesteder beschikbaar zijn van koppelvlakken ten behoeve van de systeemkoppelingen. De boete ziet dus naar de mening van Aanbesteder niet op de niet-nakoming van niet-cruciaal onderdelen. Aanbesteder merkt daarbij op dat in het artikel is aangegeven dat de boete niet wordt opgelegd als de overschrijding van de termijn te wijten is aan een aan Opdrachtnemer niet toerekenbare tekortkoming. Vragensteller merkt op dat de boete naast de eventuele schadevergoeding kan worden gevorderd. Aanbesteder merkt daarbij op dat het innen van een schadevergoeding bij een te late implementatie een lastige zaak is en dat de gevolgen van de te late implementatie ook voor een belangrijk deel niet door de schadevergoedingsbepaling worden gedekt (want het gaat veelal om niet goed kwantificeerbare indirecte schade). Aanbesteder wenst daarom artikel 7.7 van de AIV niet te schrappen. Wel is Aanbesteder bereid om de boete te mitigeren tot een vast bedrag van €500,- voor iedere Werkdag dat de overeengekomen datum van Oplevering dientengevolge wordt overschreden. Het percentage van de vergoeding komt dan te vervallen. Dit zal in de aangepaste overeenkomst worden verwerkt die met de NvI 2 zal worden meegezonden.
9	AIV - Art. 20	Gezien de aard van de dienstverlening zullen er zeker geen IE-rechten worden overgedragen. Opdrachtnemer verzoekt dit artikel dienovereenkomstig aan te passen.	Artikel 20 lid 1 AIV ziet op 2 situaties: a. Prestatie die specifiek voor UWV is of wordt ontworpen of vervaardigd en/of onder leiding of toezicht van UWV dan wel aan de hand van diens instructies of ontwerpen is of wordt gerealiseerd. In dit geval berusten de IE-rechten bij Aanbesteder b. De overige gevallen waarin het genoemde onder sub a. niet van toepassing is. In die gevallen berusten de IE-rechten bij Opdrachtnemer. Indien bij de berichtendienstverlening geen Prestaties specifiek voor Aanbesteder zijn of worden ontworpen of vervaardigd dan worden de IE-rechten op grond van artikel 20 lid 1 niet aan Aanbesteder overgedragen. Aanbesteder ziet derhalve geen reden om artikel 20 AIV aan te passen.
10	AIV - Art. 23.6	Opdrachtnemer is van mening dat een vooraf vastgestelde boete, met name boetes van deze hoogte (10% van de totale waarde van de 4-jaar durende gehele overeenkomst), niet passend en/of proportioneel zijn gezien de aard van de dienstverlening en de relatie tussen partijen. Opdrachtnemer verzoekt artikel 23.6 te schrappen. Opdrachtgever heeft op basis van de verdere overeenkomst voldoende mogelijkheid tot verhaal.	De boete ziet op het schenden van de geheimhoudingsplicht. In het kader van de dienstverlening verwerkt opdrachtnemer persoonsgegevens van zowel medewerkers als klanten van aanbesteder. Het is voor Aanbesteder van cruciaal belang dat ten aanzien van deze persoonsgegevens geheimhouding wordt betracht. Vragensteller geeft aan dat Aanbesteder op basis van de verdere overeenkomst voldoende mogelijkheid heeft tot verhaal. Aanbesteder merkt daarbij op dat het innen van een schadevergoeding bij een schending van de geheimhoudingsplicht een lastige zaak is en dat de gevolgen van daarvan ook voor een belangrijk deel niet door de schadevergoedingsbepaling worden gedekt (want het gaat veelal om niet goed kwantificeerbare indirecte schade zoals imagoschade). Aanbesteder wenst derhalve artikel 23.6 van de AIV niet buiten werking te stellen.
11	AIV - Art. 27	Opdrachtgever is op basis van deze aanbesteding niet verplicht om een bepaalde (minimale) hoeveelheid aan diensten af te nemen. Ook is de looptijd van de overeenkomst niet gegarandeerd, terwijl er voor Opdrachtgever wel vele mogelijkheden openstaan tot het vorderen van boetes en schadevergoeding of het ontbinden van de overeenkomst. In artikel 27 volgt de derde boete van deze AIV waarmee Opdrachtgever 1% van de totale waarde van het contract per dag kan vorderen, met een maximum van 50%. Inschrijver acht het redelijk dat de overeenkomst en voorwaarden strekken tot een zekere mate van verdeling van risico's tussen partijen en op deze wijze kan afgevraagd worden of (potentiële) inschrijvers in staat zijn de best mogelijke aanbieding te doen. Inschrijver verzoekt dit artikel te schrappen en/of verzoekt beleeft de vele boetebepalingen te heroverwegen.	Het is voor Aanbesteder voor de uitvoering van zijn wettelijke taken van groot belang dat de implementatie van de berichtendienst op tijd is afgerond. Om die reden acht Aanbesteder een boete op zijn plaats als de implementatie niet binnen de overeengekomen termijn is afgerond. Bij het overschrijden van een overeengekomen termijn zal niet én de boete van artikel 7.7 én de boete van artikel 27 worden opgelegd, maar één van de boetes. Aanbesteder bereid om de boete van artikel 27 AIV te mitigeren tot een vast bedrag van €500,- voor iedere Werkdag dat de overeengekomen datum van Oplevering dientengevolge wordt overschreden. Het percentage van de vergoeding komt dan te vervallen. Dit zal in de aangepaste overeenkomst worden verwerkt die met de NvI 2 zal worden meegezonden.

12	AIV - Art. 27	In dit artikel wordt verwezen naar fatale termijnen, de einddatum van de implementatie van de dienstverlening kan in het licht van de AIV worden gezien als een fatale termijn. Is deze aannname correct? Zo ja, kunt u aangeven wat u onder implementatie verstaat en welke termijn hieraan verbonden is.	De aannahme is correct. Onder implementatie van de dienstverlening verstaat Aanbesteder het gebruiksklaar opleveren van het portal en het voor Aanbesteder beschikbaar zijn van koppelvlakken ten behoeve van de systeemkoppelingen. Dit dient afgerond te zijn binnen 8 weken na de ingangsdatum van de overeenkomst.
13	AIV - Art. 31.2	Opdrachtnemer kan leven met het mogelijk aansprakelijk zijn voor directe schade door een tekortkoming van Opdrachtnemer. Indirecte schade dient zoals gebruikelijk in de zakelijke markt te worden uitgesloten. In dit artikel 32 wordt het begrip van directe schade echter zo ver opgerekt dat wel degelijk sprake is van indirecte schade. Zo kunnen opdrachtnemers nooit aansprakelijk zijn voor de kosten van noodvoorzieningen wanneer wordt uitgeweken naar derde partijen. Opdrachtnemer heeft geen enkele invloed op die keuze en mogelijke kosten die theoretisch onbeperkt kunnen oplopen. Ook vallen personeelskosten en de kosten van leegloop van medewerkers, goederen en faciliteiten van een der partijen en de kosten van leegloop van door een der partijen in het kader van de uitvoering van de overeenkomst ingehuurde derden onder de definitie van directe schade, terwijl dit juist voorbeelden zijn van indirecte schade en/of gevolgschade. Opdrachtnemer verzoekt artikel 32.2 als volgt te wijzigen: Onder directe schade wordt met uitsluiting begrepen: a) schade aan programmatuur en apparatuur, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging; b) schade aan andere eigendommen van een der partijen en/of van derden; c) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, Programmatuur, specificaties, Materialen of Documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade; d) aan derden aantoonbaar verschuldigde vergoedingen en boetes alsmede de waarde van het verloren gaan van door derden verstrekte garantierechten; e) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; f) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkstelling, de directe schade en de wijze van herstel. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor enige schade anders dan de directe schade als vermeld in dit artikel, waaronder indirecte schade, gevolgschade, bedrijfsschade, schade door bedrijfsstagnatie, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill en immateriële schade.	Aanbesteder gaat ervanuit dat vragensteller doelt op artikel 31 AIV (in plaats van artikel 32 AIV). Aanbesteder wenst gedeeltelijk tegemoet te komen aan het verzoek van Inschrijver. Aanbesteder wenst echter vast te houden aan het onder directe schade laten vallen van de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, of het inhuren van derden, alsmede de kosten, waaronder begrepen personeelskosten, van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(e)m(en) en daarmee samenhangende voorzieningen. Aanbesteder zal daaraan toevoegen dat het gaat om in redelijkheid gemaakte kosten. Artikel 32.2 AIV komt dan te luiden: Directe schade in de zin van vorig artikellid is alle schade die redelijkerwijs voorzienbaar is bij het aangaan en/of uitvoering van de Overeenkomst of ten tijde van de Prestatie. Onder directe schade wordt met uitsluiting begrepen: a) schade aan programmatuur en apparatuur en gegevensbestanden, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging; b) schade aan andere eigendommen van een der partijen en/of van derden; c) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, Programmatuur, specificaties, Materialen of Documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade; d) de in redelijkheid gemaakte kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, of het inhuren van derden; e) de in redelijkheid gemaakte kosten, waaronder begrepen personeelskosten, van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(e)m(en) en daarmee samenhangende voorzieningen; f) aan derden aantoonbaar verschuldigde vergoedingen en boetes alsmede de waarde van het verloren gaan van door derden verstrekte garantierechten; g) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; h) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkstelling, de directe schade en de wijze van herstel. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor enige schade anders dan de directe schade als vermeld in dit artikel, waaronder indirecte schade, gevolgschade, bedrijfsschade, schade door bedrijfsstagnatie, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill en immateriële schade.
14	UTI	In het beschrijvend document staat vermeld dat UWV gebruik maakt van 1.000 subaccounts echter is deze hoeveelheid in werkelijkheid veel meer, namelijk bijna 6460. Wat is de daadwerkelijke behoefte? Het beschrijvend document is niet gelijk aan de werkelijkheid. Hoe gaat UWV hiermee om richting de inschrijvers?	In werkelijkheid zijn er inderdaad ruim 6400 accounts aangemaakt in het portaal van de zittende leverancier. Hier zitten veel accounts tussen die niet of nauwelijks gebruikt worden. Het aantal accounts dat afgelopen 6 maanden actief is, is gemiddeld 1400 per maand. Inschrijver kan rekening houden met 1400 actieve subaccounts.
15	UTI	Hoeveel uur support verwacht het UWV dagelijks nodig te hebben?	Duur van dagelijkse support is verwaarloosbaar. Aanbesteder heeft intern een eerstelijns support en deze is bekend met de dienst. Zij beantwoorden de Frequently Asked Questions, tevens is er een 2e lijn support uitgevoerd door de Functioneel beheerder. Beide afdelingen raadplegen de documentatie op de site van de leverancier indien nodig.
16	UTI	Welke certificeringen zijn verplicht? ISO27001 en NEN7510?	Er worden geen verplichte certificeringen gevraagd.