

Nota van Inlichtingen 2 behorende bij de EA Berichtendienst

Vraag nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 3 bij UTI Berichtendienst Programma van Eisen Berichtendienst v1.0 - vraag 1, 13-27	In de uitvraag wordt gesproken over een Klantportaal, hier kunnen verschillende definities aan gegeven worden. Hoe definieert een klantportaal zich binnen het UWV?	Zie definitie in PvE (Bijlage 3 bij de UTI) en de eisen aangaande Klantportaal.
2	Bijlage 3 bij UTI Berichtendienst Programma van Eisen Berichtendienst v1.0 - Hoofdstuk Berichten	Welke systemen worden er momenteel gebruikt om de data in op te slaan? Is er een CRM zoals Microsoft Dynamics of een vergelijkbare applicatie als Salesforce CRM aanwezig?	De berichten worden opgeslagen in het klantportaal. Alle contact en communicatie met klanten van Aanbesteder wordt vastgelegd in betreffende CRM applicaties van de verschillende divisies.
3	Programma van Eisen, bijlage 3	Bij onderwerp 'Informatie beveiliging', eis nr 34 staat het volgende beschreven: "Inschrijver verleent medewerking aan penetratietesten op de Dienstverlening, uit te voeren door Aanbesteder of door een door Aanbesteder aangewezen derde." Kan Aanbesteder bevestigen dat dit type audits, en enige andere audits, op verzoek uit te voeren ten alle tijden voor kosten van de Aanbesteder zijn?	Aanbesteder bevestigt dat de kosten voor het uitvoeren van penetratietesten door Aanbesteder worden gedragen tenzij Opdrachtnemer zelf het initiatief neemt om een externe partij in te schakelen. Voor de wijze waarop Aanbesteder met kosten voor andere audits omgaat, verwijst Aanbesteder naar de Algemene Inkoopvoorwaarden 2021, in het bijzonder artikel 12.
4	UTI openbare Europese aanbesteding berichten dienst 1.0, Scope 2.3. Scope en percelen, pag 11	"De berichten die Aanbesteder verstuurt, zijn voor ca. 95% gekoppeld aan Nederlandse bestemmingen en voor ca. 5% aan buitenlandse bestemmingen." Er wordt in de uitvraag gesproken over verzending van 180,000 SMS berichten in Nederland (80% van 2 miljoen berichten). Naar welke andere landen zullen berichten verstuurd worden? Indien bekend: Wat is de verdeling per land? En welke landen zullen dit zijn? Dit in verband met de verschillen in de kosten per SMS naar verschillende landen.	Het is onbekend naar welke andere landen 5% van de berichten worden verstuurd.
5	UTI openbare Europese aanbesteding berichten dienst 1.0, Scope 2.3. Scope en percelen, pag 12	"De omvang van de aan te besteden Overeenkomst bedraagt naar schatting tussen 1.200.000 en 2.000.000 berichten per jaar. Dit aantal is gebaseerd op het huidige gebruik. Op dit moment beschikt UWV over 1 hoofd/beheer account en meer dan 1000 gebruikers. In de nieuwe dienst zal iedere divisie die de dienst gebruikt een aantal hoofdaccounts in gebruik hebben. Deze hoofdaccounts bepalen het aantal sub-accounts. Op basis van de huidige inzichten verwacht UWV dat er tussen de 5 en 10 hoofdaccounts zullen worden gebruikt. Het aantal sub-accounts zal tijdens de looptijd van de overeenkomst kunnen variëren. De gebruikersaccounts kunnen zijn verbonden aan een medewerker van UWV of aan een informatiesysteem van UWV" Hoe worden de gebruikers gedefinieerd en hoe kunnen de aantallen gespecificeerd worden? Welke rollen worden de gebruikers toegewezen? Wat is een hoofdaccount, wat kan een gebruiker in een hoofdaccount idealiter anders dan in een subaccount uitvoeren?	Gebruikers zijn UWV medewerkers die middels een account berichten kunnen opstellen en versturen in het Klantportaal. De subaccounts hebben één rol. De hoofdaccounts zijn de beheerders die beheertaken (zoals bijvoorbeeld subaccounts aanmaken, verwijderen, wachtwoord wijzigen, etc) op de subaccounts kunnen uitvoeren. Een nadere specificatie van de aantallen kan niet worden gegeven.
6	UTI openbare Europese aanbesteding berichten dienst 1.0, Scope 2.3. Scope en percelen, pag 12	In dit artikel wordt gesproken over '.. het koppelen en integreren met systemen van het UWV'. Kan er worden benoemd om welke systemen het specifiek gaat? Daarbij wat de functie is per systeem en op welke manier geïntegreerd moet worden. Met de manier van integreren wordt bijv bedoelt of het een (near) realtime API integratie betreft of geplande processen via een SFTP server. Indien het om een API proces gaat de verwachting is dat de UWV systemen het sturende systeem is of de aanbieder een (near) realtime API proces moet kunnen uitvoeren naar de UWV systemen.	Specifieke systemen worden niet nader benoemd. Het gaat om een API proces en de UWV systemen zijn de sturende systemen. Dit is een (near) realtime proces.
7	UTI openbare Europese aanbesteding berichten dienst 1.0, Scope 2.3. Scope en percelen, pag 13	Binnen het onderwerp 'Toekomstvisie' staat er "Daarnaast wil UWV in de toekomst de mogelijkheid hebben om berichten op een andere manier dan via SMS te versturen. Deze andere manieren maken ook onderdeel uit van de scope van deze aanbesteding." Kan worden benoemd welke kanalen dit zijn?	Op dit moment kunt u denken aan bijvoorbeeld WhatsApp, Facebook of Instagram. Wij kunnen echter niet in de toekomst kijken welke andere of nieuwe platforms er nog gebruikt kunnen gaan worden voor Business to Customer communicatie.

8	UTI openbare Europese aanbesteding berichten dienst 1.0, Scope 2.3. Scope en percelen, pag 13	In het document "UTI openbare Europese aanbesteding berichendienst.pdf" in artikel '2.3 Scope en percelen' bij onderwerp 'Toekomstvisie' wordt aangegeven dat er meer dan 1000 gebruikers(accounts) zijn. Moeten al deze gebruikers de mogelijkheid hebben om zelf een (SMS) bericht te kunnen versturen? Indien ja, zijn dit met name berichten die vanuit een UWV medewerker direct naar een enkele client worden gestuurd om, zoals eerder in het document benoemd, om een afspraak te bevestigen? Indien wederom ja, is daarmee de verwachting dat deze 1-op-1 berichten via het nieuwe platform door deze gebruikers verstuurd blijven worden binnen de interface of is het mogelijk dat de gebruiker het bericht triggerd via een UWV systeem en dat alleen het bericht door het nieuwe platform verstuurd wordt? Doel van de vraag is om te achterhalen of de verwachting is dat het nieuwe systeem het interface gaat zijn voor alle gebruikers om gemakkelijk en zelfstandig SMS berichten naar klanten te sturen of dat het trigger event vanuit een bestaand UWV systeem aangeroepen kan worden. Dus het nieuwe systeem alleen als verzend platform opereert.	Ja, alle meer dan 1000 gebruikers (accounts) moeten de mogelijkheid hebben om zelf (SMS) berichten te sturen. Dit zijn met name berichten die of naar een enkele client worden gestuurd om een afspraak te bevestigen. De verwachting is dat het zo blijft dat deze 1-op-1 berichten door deze gebruikers worden verstuurd via het nieuwe platform.
9	UTI openbare Europese aanbesteding berichten dienst 1.0	In artikel 3.2 SScope en percelen onderdeel 'toekomstvisie' op pagina 11 wordt er met name gesproken over het versturen van SMS-berichten, maar wordt binnen het artikel 7.2.2. Ervaring onderdeel '1. vergelijkbare aard' wordt gesproken over 'b) Email' op pagina 28 gerefereert aan Email. Daarnaast wordt er in het programma van eisen bijlage 3 onder dienstverlening ook het volgende vermeld: "De aangeboden Dienstverlening dient geschikt te zijn voor het versturen van Berichten vanuit de e-mailomgeving van Aanbesteder." Welke kanaal heeft de hoogste prioriteit voor de implementatie? Is dit SMS, Email of beide? Graag verduidelijken wat de verwachtingen zijn en wat binnen de implementatie valt. Met name doordat er een fatale termijn van 8 weken wordt benoemd en daardoor moet worden bekeken wat realistisch is qua doorlooptijd voor levering.	Met "Berichten vanuit de e-mailomgeving van Aanbesteder" wordt bedoeld het aanleveren van berichten via e-mail aan Inschrijver die dan per SMS worden verzonden. De implementatie die binnen 8 weken moet zijn afgerond behelst: 1. Werkend opleveren Klantportaal inclusief de mogelijkheid om hoofd- en subaccounts zoals opgegeven door Aanbesteder aan te maken inclusief instructie en documentatie, 2. Het voor Aanbesteder beschikbaar zijn van koppelvlakken en documentatie hierover, ten behoeve van de systeemkoppelingen, waaronder mede begrepen is het door Aanbesteder kunnen aanleveren van "berichten vanuit de emailomgeving" Er is geen sprake van prioriteit tussen de verschillende kanalen.
10	Algemeen	Welke type rollen binnen de organisatie dienen er met het platform te kunnen werken om de SMS berichten te versturen?	Twee typen rollen, hoofdacount (Beheerder) en subaccount (degene die de berichten opstelt).
11	Algemeen	Wordt van het nieuwe te implementeren platform verwacht dat het alleen (SMS) berichten kan distribueren of dat er ook data op contact niveau kan worden bijgehouden en ingezien om een 360 klantbeeld te creëren?	Het nieuw te implementeren platform moet alleen berichten kunnen distribueren.
12	UTI Hoofdstuk 7.1.2. Financiële en economische draagkracht	U heeft als vereiste hier opgenomen dat het gemiddelde van de currentratio van de ultimo boekjaren 2018 t/m 2020 minimaal 1.5 dient te zijn. De solvabiliteit dient gemiddeld 20% te zijn over de jaren 2018 t/m 2020. Aan de gemiddelde solvabiliteitseis kunnen wij voldoen. Voor 2020 kunnen wij ruimschoots voldoen aan de gestelde eis van een currentratio van minimaal 1.5 Het gemiddelde van onze currentratio over de jaren 2018 t/m 2020 is bij ons echt lager dan 1.5. Vanwege onze beursgang is de situatie in 2020 geheel anders dan in 2019 en 2018. Onze liquiditeit en solvabiliteit is sinds de beursgang ruimschoots voldoende. Wij verzoeken u daarom ook om deze eis aan te passen en dat niet de gemiddelde currentratio over de boekjaren 2018 t/m 2020 wordt beoordeeld, maar dat de eis van een current ratio hoger dan 1.5 alleen geldt voor het boekjaar 2020.	De eis wordt aangepast. Aan de eis met betrekking tot de currentratio wordt ook voldaan indien de currentratio van het boekjaar 2020 minimaal 1,5 is.
13	Vraag 14 NvI d.d. 22 juli 2021	In uw antwoord op vraag 14 in de NvI geeft u aan dat inschrijvers rekening dienen te houden met 1400 actieve sub accounts. Kunt u bevestigen dat u met sub accounts individuele users bedoelt? Als dit geen individuele users betreft kunt u dan verduidelijken wat er onder sub accounts wordt verstaan?	Aanbesteder bevestigt dat met subaccounts individuele users worden bedoeld.

Nb: zoals aangegeven in de NVI1 wordt bij deze NVI2 ook de aangepaste overeenkomst gepubliceerd.