

Bijlage 13 Vragenformulier behorende bij de UTI EA Vaste en Mobiele Telefoon UWV 2021

Nota van Inlichtingen ronde 2B

Vraag	Betreft	Vraag	Antwoord
104	NVI2 vraag 27 NVI1 vraag 51 UtI H8	In NVI2 vraag 27 is geantwoord dat “zeer wezenlijke en dringende vragen gesteld kunnen worden.” Gezien het belang willen wij onderstaande vragen aanvullend stellen. Alvast dank voor de beantwoording. In de UtI is het beoordelingsproces in onze ogen onvoldoende transparant beschreven. Er staat weliswaar (meestal) aangegeven wanneer een inschrijver de maximale score zal behalen, maar wat er gebeurt als dit niet het geval is, is onduidelijk: “Dan scoort u minder punten”. Hoeveel punten minder dit zullen zijn, kan hierdoor aan willekeur onderhevig zijn. Omdat deze aanbesteding voor een groot deel op Kwaliteit gegund zal worden, is een objectief en transparant beoordelingsproces van groot belang. Zou u daarom een nadere toelichting op de beoordeling willen geven? Zie ook onze vervolgvragen.	Aanbesteder hecht aan duidelijkheid over de wijze van beoordelen. Het is voor Aanbesteder onmogelijk om op voorhand alle mogelijke situaties, die zich bij het beoordelen van de Inschrijvingen kunnen voordoen, uitputtend te beschrijven. Daarom kan Aanbesteder ook niet op voorhand exact aangeven welke zaken tot welke aftrek aan punten leiden. Aanbesteder wijst op de beoordelingsmethodiek zoals beschreven in de Uti onder paragraaf 8.2.1 per gunningscriterium. Daarin wordt per gunningscriterium toegelicht hoe de punten worden verstrekt. Door de beoordeling door meerdere beoordelaars, onafhankelijk van elkaar en in vertrouwelijkheid, uit te laten voeren en die vervolgens in een plenaire sessie op basis van consensus tot een eindoordeel te laten komen, wordt de objectiviteit zo veel mogelijk gewaarborgd. Bij de consensus sessie zal ondersteuning vanuit Inkoop en Juridische Zaken aanwezig zijn, die de objectiviteit ook zullen bewaken. Enige subjectiviteit is niet volledig uit te sluiten en, zo blijkt ook uit de jurisprudentie, dat is ook niet vereist.
105	NVI2 vraag 27 NVI1 vraag 51 UtI H8	Wat is de range waarin scores worden toegekend? • Wordt per subgunningscriterium bijvoorbeeld een score van 1-10 gegeven, waardoor er bij B1 Inrichting Dienstverlening (waar maximaal 400 punten te scoren zijn) scores tussen de 40 – 80 – (...) – 360 - 400 punten behaald kunnen worden? • Of gaat dit bijvoorbeeld in stappen van niets ingeleverd (0%) - onvoldoende (40%) – voldoende (60%) – goed (80%) – uitstekend (100%) met als mogelijke scores bij B1: 0 – 160 – 200 – 320 - 400?	De individuele beoordelingen van de kwalitatieve subgunningscriteria (behalve A2 en C, waarvoor de aangegeven schema's gelden) hanteren een schaal die loopt van 0 tot het maximaal te behalen punten voor het betreffende subgunningscriterium. In de plenaire consensus sessie worden op basis van de individuele bevindingen en argumenten in relatie tot de in de UtI aangegeven elementen de scores vastgesteld. Hierbij worden geen vaste staffels of stappen gehanteerd, zodat ook kleine verschillen genuanceerd in de scores tot uitdrukking kunnen worden gebracht. Er is dus geen vaste range of vast schema waarin de scores worden toegekend. Het toegekende aantal punten is naar rato van de mate waarin de oplossing voldoet aan het gevraagde.
106	NVI2 vraag 27 NVI1 vraag 51 UtI H8	Kunt u per subgunningscriterium een beoordelingstabel bieden, met daarin opgenomen welke score wanneer behaald zal worden? In welk geval wordt welke (lagere) score toegekend?	Nee, de score per subgunningscriterium is volledig toegelicht in de Uti in paragraaf 8.2. Aanbesteder beoordeelt uw Inschrijving op de mate waarin de gevraagde aspecten en elementen worden toegelicht in het antwoord en de kwaliteit van de geboden oplossing. En dit bepaalt eveneens hoe er punten worden toegekend. Naar het oordeel van Aanbesteder is de huidige beschrijving voldoende duidelijk op dit punt. Zie ook de antwoorden op de vragen 1 en 2 van deze NvI2B.

107	NVI2 vraag 27 NVI1 vraag 51 UtI H8	(1) Kunt u het beoordelingsproces door de beoordelingscommissie toelichten? (2) Hoeveel personen met welke functies hebben zitting in de beoordelingscommissie? (3) Verschilt de samenstelling van de beoordelingscommissie per subgunningscriterium, zo ja, hoe? (4) Hoe komen de diverse kwaliteitsscores tot stand? Is dat bijvoorbeeld in consensus of is de eindscore het gemiddelde van individuele scores van de beoordelaars? (5) Hebben de beoordelaars voordat ze gaan beoordelen inzicht in de prijs van inschrijvers?	(1) Na de formele controle van de Inschrijvingen zoals beschreven in hoofdstuk 5 van de UtI, worden de Inschrijvingen gesplitst. De financiële informatie en de kwalitatieve criteria worden daarbij elk afzonderlijk beoordeeld door 2 van elkaar onafhankelijke subteams. Bij de kwalitatieve beoordeling voert elke beoordelaar eerst een individuele beoordeling uit. Daarna vindt een consensus sessie plaats waarin de individuele beoordelingen en argumenten worden gedeeld. Uiteindelijk bepaalt de kwalitatieve beoordelingsgroep (alleen degenen die dat onderdeel zelf individueel hebben beoordeeld) het consensus oordeel. Pas als de hele kwalitatieve beoordeling is afgerond, wordt de financiële informatie met de kwalitatieve beoordelingsgroep gedeeld en het overall eindoordeel vastgesteld. Bij de consensus sessie zal ondersteuning vanuit Inkoop en Juridische Zaken aanwezig zijn, die de objectiviteit ook zullen bewaken. (2) Het beoordelingsteam bestaat uit personen die afkomstig zijn uit verschillende disciplines vanuit de organisatie van Aanbesteder. Zij zijn geselecteerd op basis van hun expertise die Aanbesteder relevant acht voor de beoordeling van de Inschrijvingen. Elk onderdeel zal door ten minste vier beoordelaars worden beoordeeld om zo de objectiviteit van de beoordeling te waarborgen. De formele verificatie en de beoordeling van het financiële criterium zoals beschreven in hoofdstuk 5 zal door ten minste 2 beoordelaars worden uitgevoerd. De boordeling op Prijs is een verificatie van de prijsopgaves en niet een beoordeling die leidt tot het toekennen van een score. De score wordt immers bepaald door de opgegeven totaalprijs. (3) Het is niet zo dat elke beoordelaar elk subgunningscriterium beoordeelt. Allereerst zijn de beoordelaars van het Gunningscriterium Prijs andere dan de beoordelaars van de kwalitatieve subgunningscriteria. Voor de kwalitatieve subgunningscriteria geldt verder dat afhankelijk van het subgunningscriterium andere disciplines relevant kunnen zijn, waardoor de samenstelling per subgunningscriterium verschilt. (4) Het eindoordeel is op basis van consensus en niet op basis veen gemiddelde. Zie ook het antwoord bij onderdeel (1) van deze vraag. (5) Nee. Zie ook het antwoord bij onderdeel (1) van deze vraag.
108	Tarievenblad	Inschrijver wil gaan werken met een dedicated Account Team voor UWV. Denk hierbij aan een Account Manager, Contract Manager, Service Manager, Change Manager, etc. De kosten voor deze dedicated resources lenen zich totaal niet voor het voorgestelde P x Q model. Mocht Aanbesteder in de toekomst meer Werkplekdiensten willen gaan afnemen worden deze kosten namelijk veel te hoog en zou Aanbesteder de Werkplekdiensten helemaal willen gaan afschalen zullen deze kosten van Inschrijver niet langer gedekt zijn. Ten aanzien van de huidige en toekomstige Dienstverlening, en mede ter vergelijking van de verschillende Inschrijvers, zal het P x Q model op de Werkplekdienstverlening van toepassing moeten blijven. Een eenmalige bijdrage, upfront, ter dekking van deze resources lijkt op een termijn van 10 jaar ook geen haalbare kaart. Inschrijver verzoekt Aanbesteder hierbij dan ook een aparte regel op te nemen in Tab 2 Vaste Telefonie, onder C. Diversen in de Bijlage 10: Tariefmodel EA Telefonie, met als titel bijvoorbeeld: “UWV Account Team”, waarin Inschrijver de maandelijks kosten van het Account Team kan aangeven.	Nee, Aanbesteder past het Tarievenblad niet aan. Inschrijver is vrij om zelf de benodigde capaciteit te begroten en de kosten ervan te verdisconteren in de aan te bieden prijzen en tarieven. Zie ook punt 1. bij hoofdstuk 8.3 in de UtI. De omvang van de werkzaamheden van het accountteam zal voor een belangrijk deel moeten meebewegen met de Q, daarom is er door Aanbesteder voor gekozen om dit soort kosten niet apart te laten offreren. Van totaal afschalen is zeker geen sprake. Er is een jaarlijks maximum van 20% wat Aanbesteder vrij mag afschalen (zie Bijl. 4 DFA paragraaf 3.2), mocht dat aan de orde zijn. Naar verwachting zal er bij de migratie een verschuiving kunnen plaatsvinden doordat er vaste telefoniewerkplekken worden vervangen door mobiele aansluitingen.
109	Vraag 339	In vraag 100 van Nota van Inlichtingen 1 geeft Aanbesteder aan dat additionele vragen in behandeling zullen worden genomen. In relatie tot de eisen 208 t/m 215 en 243 en tevens in navolging van vraag 339 van Nota van Inlichtingen 1 ervaart Gegadigde een tegenstrijdigheid en wij vragen Aanbestedende Dienst om hier alsnog helderheid in te verschaffen. In de eisen 208 t/m 215, die vallen onder hoofdstuk 6.2 m.b.t. de webbased beheerportal, geeft Aanbestedende Dienst aan dat er een webportaal beschikbaar gesteld moet worden waarop Aanbesteder zelfstandig operationeel beheer kan uitvoeren. Echter, in eis 243 omschrijft Aanbestedende Dienst een technische koppeling tussen de servicemanagementtool van Aanbestedende Dienst en de tooling van Inschrijver. Het is Gegadigde hierdoor niet duidelijk of Aanbestedende Dienst direct en zelfstandig operationeel beheer gaat uitvoeren in de webbased beheerportal van Inschrijver (zoals in eisen 208 t/m 215 staat), of dat Aanbestedende Dienst dit juist via de eigen servicemangementtool in gang wilt zetten (zoals in eis 243 staat). Kan Aanbestedende Dienst dit operationele beheerproces en het servicemanagementproces verduidelijken en/of met voorbeelden verduidelijken?	Eisen 208 t/m 215 hebben betrekking op het webbased beheerplatform (van Inschrijver) voor de functionaliteiten. Deze toepassing zal door Aanbesteder worden ingezet en is daarom een verplicht onderdeel (o.a. vanwege eisen 208-215) van uw aanbieding. Eis 243 gaat over de koppeling van de tooling van Inschrijver met Omnitrapper (de tool van Aanbesteder). Voor Servicemanagement zaken zoals genoemd in eis 243, zoals incidenten, service requests en wijzigingen (zoals indienen, volgen met status- en voortgangsinformatie) vraagt Aanbesteder echter wel een koppeling en gaat Aanbesteder niet akkoord om af te zien van een technische koppeling met de Servicemanagementtool. Kortom, het is dus niet één van beide oplossingen, maar allebei, elk met zijn eigen manier van gebruik en toepassing.