



Extern Verslag Marktconsultatie UWV Audit Management Systeem

Datum: 1 november 2022
Versie: 1.0
Status: Definitief
Auteur: Elvi Kloppenburg, inkoopadviseur

© UWV Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen.
Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vervoelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enig andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Inhoud

- 1. Aanleiding en doelstelling**
- 2. Vraagstelling en samenvatting van de beantwoording**
- 3. Gespreksronde, samenvatting van de ontvangen toelichting**
- 4. Vervolg**

1. Aanleiding en doelstelling

Op 25 augustus 2022 heeft UWV een marktconsultatie ten behoeve van een Audit Management Systeem voor de Accountantsdienst gepubliceerd op TenderNed.

Doelstelling van de marktconsultatie is inzicht te verkrijgen in de mogelijkheden en ontwikkelingen van de markt op het gebied van Audit Management Systemen. Op basis van de informatie kan UWV zich een beeld vormen van de haalbaarheid van een mogelijke aanbesteding en de beschikbare oplossingen.

Er hebben drie partijen inhoudelijk gereageerd. Dit zijn leveranciers van software oplossingen.

Het projectteam heeft de verkregen antwoorden bestudeerd. Conclusie was dat het projectteam van de drie marktpartijen nog aanvullende informatie nodig had, zowel verdieping als nadere toelichting. Deze verdieping heeft vervolgens op 12 oktober 2022 plaatsgevonden in een aanvullend individueel gesprek inclusief een beknopte demonstratie van de softwareoplossing.

Hieronder is een samenvatting van de verslaglegging van de ontvangen schriftelijke response op de vragenlijst. In dit verslag vindt u niet de volledige weergave van wat deelnemers letterlijk hebben geschreven of gezegd. In de samenvatting van de beantwoording vindt u de weergave van het dominante beeld per onderwerp zoals UWV dit uit de ontvangen antwoorden heeft gedestilleerd en geïnterpreteerd.

2. Vraagstelling en samenvatting van de beantwoording

Algemeen

Nummer	Vraag
1.	<p>a. Geef aan op welke wijze(n) u een standaardoplossing biedt voor een Audit Management Systeem.</p> <ul style="list-style-type: none">- On-premise- SaaS-private cloud- SaaS-public cloud- Anders, namelijk: <p>b. Welke voor- en nadelen ziet u in de door u aangeboden wijze(n)?</p>
Antwoord	<p><i>a. Het is zowel beschikbaar als On-premise als SaaS oplossing. Binnen de SaaS oplossing kan dit aangeboden worden in zowel een private Cloud als in een public cloud.</i></p> <p><i>b. De voordelen van On premise zien op het zelf in control zijn wat betreft de dataverwerking, applicatie-versie en beheer. Nadeel van On premise is dat UWV zelf verantwoordelijk is voor de IT omgeving, de updates e.d.</i></p> <p><i>Een Cloud-SaaS oplossing vergt van UWV geen inzet op IT beheer, updates of andere investeringen. Er kan snel geanticipeerd worden op capaciteitsvraagstukken. Nadelen van een SaaS oplossing is dat deze 100% gestandaardiseerd is, wat maatwerk op gebied van versiebeheer of andere specifieke beheersmaatregelen niet mogelijk maakt.</i></p>
2.	<p>Wij hebben een concept Programma van functionele Eisen (Bijlage 3) bijgevoegd. Kunt u voor ons reageren op de volgende vragen:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Is dit Programma van Eisen in deze opzet helder en begrijpelijk?b. Is het consistent of zijn er tegenstrijdigheden?c. Is het compleet of zijn er nog zaken die ontbreken?d. Welke eisen maken de opdracht voor u minder aantrekkelijk of onmogelijk om uit te voeren?e. Welke eisen zijn in uw ogen kosten opdrijvend?f. Welke adviezen en/of aanvullingen heeft u ten aanzien van dit Concept Programma van functionele eisen voor ons?

<i>Antwoord</i>	<i>Het Concept PvE wordt gezien als helder, begrijpelijk en consistent. Daarnaast is ook geantwoord dat het compleet tot overcompleet is wat betreft de eisen 3,4,5, t.a.v. Planning, Urenverantwoording en Werkvoorraden. Hiervoor zou UWV aparte specifieke software kunnen gebruiken. De eisen op het vlak van koppelingen worden gezien als kosten opdrijvend. Het audit management systeem kan onderdeel zijn van een GRC-platform. Genoemd is verder dat in geval van een standaardoplossing, levering niet mogelijk is zonder de contractuele voorwaarden van de leverancier te accepteren/juridisch af te stemmen.</i>
3	In hoeverre is het mogelijk om binnen de applicatie een onderscheid te maken tussen een workflow en bijbehorende dossieropbouw voor de drie (afzonderlijke) disciplines IAF, FA – en IT-certificering.
<i>Antwoord</i>	<i>Dit onderscheid is naar behoefte te maken bij de inrichting van het systeem.</i>
4.	Welke (lokale) Nederlandstalige ondersteuning kunt u ons bieden?
<i>Antwoord</i>	<i>De labels/velden/menu's in de applicatie zijn in het Nederlands of kunnen middels A.I. worden vertaald. De implementatie-teams zijn Nederlandstalig, danwel men acteert en support vanuit Nederland.</i>

Beveiliging

Nummer	Vraag
5.	UWV moet persoonsgegevens, privacygevoelige en andere bedrijfskritische gegevens veilig behandelen en opslaan. Hoe is de beveiliging en privacy in uw oplossing geborgd? Worden er met uw oplossing (persoon-)gegevens verwerkt buiten de Europese Economische Ruimte (EER) gedurende de looptijd van de overeenkomst? Mede in relatie tot de in vraag 1 uitgevraagde wijze(n).
<i>Antwoord</i>	<i>Data wordt in de EER opgeslagen. Data is end-to-end encrypted, evenals data at rest. Er vinden periodiek PEN testen plaats, waarvan het resultaat gedeeld wordt.</i>
6.	Is uw oplossing gecertificeerd? Zo ja, welke certificering(en) zijn van toepassing?
<i>Antwoord</i>	<i>Genoemd zijn ISO 270001 en 270002 certificering, SOC2 type II</i>

Licentie- en Prijsmodel

Nummer	Vraag
7.	7a. Welk licentiemodel (gebruik/gebruikers) wordt gehanteerd? 7b. Welk afrekenmodel (named user/concurrent/enterprise/anders) wordt gehanteerd? 7c. Wordt een staffelmodel gehanteerd? (gebruik/gebruikers)
<i>Antwoord</i>	<i>Deze antwoorden nemen wij hier niet op uit oogpunt van concurrentie gevoeligheid.</i>
8.	UWV wil graag inzicht hebben in de catalogusprijzen. Wat is uw indicatie van de eenmalige en terugkerende kosten op basis van het aantal gebruikers en type organisatie UWV. Maak daarbij een onderscheid in licenties, beheer en onderhoud en implementatiekosten.
<i>Antwoord</i>	<i>Deze antwoorden nemen wij hier niet op uit oogpunt van concurrentie gevoeligheid.</i>
9.	a. Maakt Performance Management ook onderdeel uit van uw standaardoplossing? b. Kunt u uw visie op de langetermijnontwikkelingen van het totaalproduct Audit Management Systeem schetsen.
<i>Antwoord</i>	<i>De antwoorden liepen uit een. Dit is standaard aanwezig of afwezig in de oplossing, of via een extra module toe te voegen.</i>
10.	Welke maximale contractduur is mogelijk bij de door u aangeboden oplossing? Welke contractduur adviseert u en waarom?
<i>Antwoord</i>	<i>Voor een Cloud oplossing liggen de antwoorden voor de mogelijke en geadviseerde contractduur tussen de 2 en 5 jaar. Voor een On-premise oplossing is de contractduur korter, bijvoorbeeld 1 jaar</i>

Implementatie

Nummer	Vraag
11.	Implementeert u uw oplossing zelf of via een implementatiepartner? Welke?
Antwoord	<i>Implementatie wordt door eigen mensen gedaan of door een ervaren partnerbedrijf.</i>
12.	12a. Beschrijf, op basis van uw ervaring met grote organisaties als UWV, hoe de implementatie het beste zou kunnen verlopen: Welke fases kunt u beschrijven en met welke netto-doorlooptijd moet rekening worden gehouden? Netto doorlooptijd = het aantal mens-uren dat u nodig heeft en factureert. 12b. Wat is voor u de grootste uitdaging bij de implementatie?
Antwoord	<i>12a. De implementatiestappen zijn divers. De verwachte duur ligt tussen de 4 en 8 maanden. 12b. Nodig zijn een heldere doelstelling aan de voorkant en tijdige communicatie. Weerstand voor verandering en een beperkte user adoptie zijn uitdagingen.</i>

Advies Aanbestedingswijze

Nummer	Vraag
13.	Hoe zou in uw ogen de opdracht bij een evt. aanbestedingsopdracht er uit moeten zien wat betreft een indeling al dan niet in percelen. Hoeveel en welke?
Antwoord	<i>Hier liepen de antwoorden alleen uiteen wat betreft de verkaveling van de functionaliteit in één tot meerdere percelen, waarbij het eerste steeds inclusief implementatie.</i>
14.	Op welke gunningscriteria zou UWV volgens u moeten inzetten indien u kijkt naar de doelstellingen die wij hebben en de beoogde functies van het nieuwe systeem
Antwoord	<i>Genoemd werden vooral de volgende zaken: De functionaliteit en kwaliteit van de oplossing, gebruiksgemak (ook in onderhoud), flexibiliteit, de duur van de implementatie, co-creatie, de kosten gedurende de looptijd van de overeenkomst.</i>
15.	Hoe onderscheidt uw oplossing (niet uw bedrijf) zich in termen van toegevoegde waarde van andere mogelijke oplossingen?
Antwoord	<i>Genoemd werden vooral de volgende zaken: Gebruiksgemak, de self-servicemogelijkheden, bewezen technologie, flexibiliteit, mogelijkheid voor data-analyse en risico-analyse, hergebruik van data en maken van dwarsdoorsnedes.</i>
16.	Welke adviezen en tips welke in uw beantwoording nog niet zijn benoemd, zou u UWV nog willen meegeven?
Antwoord	<i>Zorg dat leveranciers ruimte krijgen voor het geven van context/kleuring. Kijk bij een Cloud oplossing op een praktische en constructieve manier naar wijzigingen in (AVG) wetgeving. Gebruik niet uitsluitend de algemene inkoopvoorwaarden van UWV.</i>

3. Gespreksronde

Het projectteam heeft de verkregen antwoorden bestudeerd. Conclusie was dat het projectteam van de drie marktpartijen nog aanvullende informatie nodig had, zowel verdieping als nadere toelichting. Deze verdieping heeft vervolgens op 12 oktober 2022 plaatsgevonden in een gesprek inclusief een beknopte demonstratie van de softwareoplossing per marktpartij. Hieronder vindt u een samenvatting van de ontvangen aanvullende informatie gekoppeld aan de vragen uit de vragenlijst.

Vraag	Samenvatting ontvangen aanvullende informatie uit de gespreksronde
1	<ul style="list-style-type: none">-Hoewel On premise nog veel gebruikt wordt binnen de overheid, is geadviseerd te kiezen voor een SaaS oplossing.-Toegang voor tijdelijke externen kan gerealiseerd worden via een user ID met 'single sign on' danwel via het e-mailadres.-Er is toelichting verschaft over de wijze waarop per oplossingsmogelijkheid het technische en functionele beheer wordt vormgegeven en welke activiteiten hiervan bij UWV liggen.

2	De mogelijkheid voor het koppelen met andere systemen is verder toegelicht. Soms ligt het werk hiervoor vooral bij UWV. Indien het bij leverancier ligt, worden hiervoor kosten berekend, ook voor aanpassingen later.
3	Naast het onderscheid naar de drie disciplines is besproken dat het ook mogelijk is bij de inrichting rekening te houden met specifieke beroepsstandaarden. En er is gesproken over de mogelijkheid al dan niet informatie uit te wisselen tussen de drie disciplines, afhankelijk van de autorisatie van de gebruiker.
5	Besproken is de mogelijkheid voor UWV om te vragen naar een verklaring ISAE 3000 of 3402. Bij de respondenten was dit nog niet standaard aanwezig.
6	Er is toelichting gegeven over de specifieke certificering van de oplossing zelf, van het betreffende datacenter en over de afgifte van TPM's. Daarnaast is duidelijk geworden dat bij de geboden SaaS-oplossingen de data end-to-end encrypted is, in rest en in transition. Er worden periodiek PEN testen uitgevoerd, waarvan de uitkomst gedeeld wordt.
9	Er is ingezoomd of het mogelijk is om de Jaarrekeningcontrole (FA-certificering) uit te voeren met de geboden oplossing.
10	Er is doorgesproken over hoe de adoptie door gebruikers versneld kan worden. Dit kan door o.a. inzet van e-learning, een pilot training, train de trainer, trainingen op locatie.
11	Er is toegelicht hoe gebruikers worden betrokken bij de implementatie. En welke (proven) ervaring de evt. implementatiepartner meebrengt t.a.v. organisatieverandering.
12	Er is doorgesproken over de implementatie-aanpak en de implementatiefases.
13	De mogelijkheid voor een opdrachtverstrekking in méér percelen is toegelicht.
15	Hierbij is gesproken over mogelijke (relevante) referenties.
16	Hier werd aangevuld: neem in de procedure een uitgebreide demonstratie mee van de ins en outs van de oplossing.

De gespreksronde heeft inzicht opgeleverd in de wijze waarop de respondenten invulling geven aan de eisen en wensen zoals deze in de gehanteerde vragenlijst zijn geformuleerd. De gesprekken zijn als waardevol ervaren omdat het voldoende verheldering heeft gegeven ten aanzien van de vijf onderwerpen van de marktconsultatie. Ook is duidelijk dat de diverse oplossingen, die zijn toegelicht binnen deze gespreksronde, voldoende mogelijkheden bieden om aan de informatie- en beveiligingseisen te voldoen.

4. Vervolg

De verkregen informatie inzichten vanuit de marktconsultatie zal verder besproken worden met de interne afdelingen, zodat verdere besluitvorming over een opvolgend inkooptraject kan plaatsvinden.

Ter afsluiting van dit verslag wil UWV graag alle partijen bedanken voor het opstellen en insturen van hun beantwoording en uw deelname aan de gespreksronde. Het vrijelijk delen van kennis en inzichten op deze wijze is voor UWV een waardevolle bron van informatie en een manier om contact te houden met 'de markt' en de ontwikkelingen aldaar. UWV heeft uw medewerking zeer op prijs gesteld.

Amsterdam, 1 november 2022